

Programme

BTS Banque conseiller.e de clientèle

U1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION (coef.3)

L'unité "Culture générale et expression" valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 « Objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel des capacités du domaine de la culture générale et expression pour le BTS » (B.O. n°47 du 21 décembre 2006).

U2 – LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1 (coef.2)

L'unité de langue vivante étrangère valide les capacités et compétences incluses dans le référentiel.

Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais.

Cette unité se réfère à trois axes fondamentaux :

1) Les objectifs essentiellement professionnels qui impliquent la maîtrise de la langue vivante étrangère en tant que langue véhiculaire ou non.

2) Les compétences fondamentales :

- Compréhension écrite de documents professionnels, brochures, dossiers, articles de presse ...
- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel ;
- Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages ...
- Expression orale : langue de communication, conversations simples au téléphone ...

3) Les connaissances :

- Les bases linguistiques du programme des classes terminales ;
- La morpho syntaxe de la langue utilisée dans les situations professionnelles ciblées ;
- La terminologie, le lexique du domaine professionnel.

U3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT (Coef.5)

L'accueil

- Organiser et animer des espaces dédiés à l'accueil
- Proposer des solutions aux dysfonctionnements matériels
- Réceptionner et traiter les appels téléphoniques en agence Arbitrer les priorités
- Appeler, réceptionner et traiter les appels dans les plateformes de relation à distance
- Personnaliser l'accueil client/prospect Recueillir un premier niveau d'information permettant de qualifier le contact

- Orienter le client/prospect vers l'interlocuteur approprié
- Réaliser les principales opérations bancaires courantes dans une démarche proactive en respectant les règles de confidentialité et les procédures d'accès au système d'information
- Orienter le client vers les outils, services et canaux de communication pertinents
- Prendre un rendez-vous qualifié
- Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits

La connaissance du client

- Préparer l'entretien avec le client/prospect
- Conduire un entretien de découverte
- Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service
- Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d'informations

L'information du client

- Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation de renseigner, dans l'agence et dans le cadre d'un démarchage
- Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires et d'assurances
- Identifier les sanctions applicables

Le conseil

- Établir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client Identifier les attentes et besoins du client
- Proposer les produits et services adaptés Conseiller le client en fonction de ses attentes et de sa situation tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l'établissement et la réglementation
- Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de pertes de capital, de rendement et de fiscalité
- Argumenter un refus ou un accord de crédit

La formalisation de la vente

- Élaborer avec le client une solution négociée dans l'intérêt des parties
- Traiter les objections émises
- Conclure et formaliser l'accord
- Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future
- S'assurer de la mise en œuvre des contrats
- S'assurer de la satisfaction du client

Le suivi de la relation

- Résoudre les problématiques simples de service après-vente
- Rendre compte des informations et de la relation conformément aux exigences de l'établissement
- Enrichir le système d'information commercial et bancaire
- Enrichir les bases de données des superviseurs
- Établir un contact durable avec le client Informer le client des nouveautés Prévoir les dates possibles de « ré-achat »
- Traiter les réclamations de la clientèle

U4 - DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE (coef.6)

L'ouverture de compte

- Identifier la nature du compte à ouvrir
- Mettre en œuvre la réglementation et les procédures internes
- Le fonctionnement du compte
- Accompagner le fonctionnement du compte
- Apporter une réponse appropriée à une alerte
- Recueillir et gérer les mandats (procurations) sur les comptes.
- Mettre en œuvre la réglementation et les procédures internes

La clôture de compte

- Mettre en œuvre la réglementation et les procédures internes

La distribution de produits et services liés au compte

- Identifier les produits et services liés au compte et leurs conditions d'utilisation
- Caractériser les différents moyens de paiement et leurs conditions d'utilisation

La mise à disposition et le suivi des moyens de paiement

- Mettre en œuvre la réglementation et les procédures internes relatives aux différents moyens de paiement
- Participer au traitement des incidents
- Apprécier les risques

La distribution des produits d'épargne bancaire et des instruments financiers

- Caractériser la situation patrimoniale et fiscale du client
- Caractériser les différents produits d'épargne bancaire
- Caractériser les différents instruments financiers et les techniques des marchés financiers

La distribution de crédits aux particuliers

- Caractériser les différents types de crédit
- Évaluer la solvabilité de l'emprunteur et les risques
- Mettre en œuvre la réglementation Déterminer les moyens de couverture et choisir les garanties appropriées à l'engagement
- Suivre le crédit jusqu'à son remboursement
- Réagir aux incidents de remboursement

La distribution de produits d'assurance

- Caractériser les produits d'assurance vie placement
- Caractériser les produits d'assurance de personnes prévoyance
- Caractériser les produits d'assurance de dommages

L'analyse d'un portefeuille de clients

- Analyser les caractéristiques du portefeuille et son évolution
- Déterminer les potentiels clients à exploiter, détecter et saisir les opportunités commerciales
- Apprécier la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque Rechercher les causes des écarts entre réalisations et objectifs

La gestion et le développement d'un portefeuille de clients

- Proposer et mettre en place des actions en tenant compte de l'analyse du portefeuille et de la politique de l'établissement
- Développer le portefeuille clients Développer le taux d'équipement des clients Mettre en place les mesures permettant d'améliorer la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque

L'utilisation du système d'information commercial

- Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes en fonction du type d'action
- La participation à la gestion du risque au quotidien
- Apprécier le risque lié aux relations entre un client et sa banque
- Prendre les mesures appropriées de prévention et de gestion du risque client
- Transmettre les dossiers aux services spécialisés

U5 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITÉ BANCAIRE (coef.4)

Le repérage des activités et des acteurs du monde bancaire et financier

- Mettre en évidence le rôle du système bancaire dans l'activité économique
- Caractériser l'organisation du système bancaire et financier
- Identifier les domaines d'activité de la banque
- Repérer les spécificités du cadre comptable bancaire

L'organisation de l'activité commerciale dans un environnement concurrentiel

- Caractériser les composantes du marché
- Déterminer les caractéristiques de la zone de chalandise
- Identifier les composantes de la rentabilité de l'entité (agence physique ou virtuelle, plateforme)
- Appliquer la démarche qualité et la responsabilité sociale et environnementale de l'établissement
- Repérer l'organisation de la banque multicanale

L'utilisation du cadre juridique dans la relation avec la clientèle

- Repérer les principales notions du droit des obligations dans la relation avec le client
- Utiliser les principales caractéristiques du contrat nécessaires au suivi de la relation avec le client
- Repérer les effets des principales situations juridiques des clients sur les opérations passées
- Intégrer la notion de responsabilité du conseiller clientèle et de son établissement dans le suivi de la relation avec la clientèle
- Identifier les risques juridiques majeurs, lors des opérations courantes avec la clientèle
- Repérer et utiliser les indicateurs économiques et sociaux

La pratique de la veille économique et sociale

- Caractériser le système productif français et son évolution
- Caractériser l'emploi et le chômage en France
- Identifier les principaux revenus, leur évolution
- Analyser la consommation et l'épargne
- Analyser le patrimoine des ménages
- Apprécier le rôle des politiques économiques dans le contexte européen

Le contrôle des opérations effectuées avec la clientèle

- Participer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme Participer à la lutte contre l'abus de marché
- Participer à la prévention des risques auxquels est exposé un établissement bancaire
- Intégrer le contrôle interne des établissements de crédit et de la fonction conformité

- Intégrer le contrôle externe des établissements de crédit

Livret de compétences

Le livret recense l'ensemble des compétences décrites dans les unités 3 et 4 du référentiel de certification dans le cadre des situations professionnelles, réelles ou simulées, rencontrées par le candidat au cours de sa formation. Modalités

Le livret de compétences est renseigné tout au long de sa formation par l'étudiant qui enregistre les situations qu'il rencontre en précisant le contexte, les tâches ou travaux réalisés, les compétences acquises en se référant explicitement à la description faite dans les unités U3 et U4 du référentiel de certification du diplôme.

Ateliers de professionnalisation

Les ateliers de professionnalisation constituent un espace pédagogique privilégié pour développer les compétences professionnelles liées à l'exercice du métier de conseiller de clientèle.

Plus précisément, ces ateliers prennent appui sur les situations professionnelles caractéristiques du métier...

Les ateliers visent à développer le professionnalisme des étudiants et à améliorer leurs possibilités d'insertion professionnelle ou de poursuite d'études.

EF2 – Certification professionnelle (coef.1)

Cette épreuve vise à vérifier que le candidat au diplôme du BTS Banque-conseiller de clientèle possède les connaissances minimales nécessaires pour la commercialisation des instruments financiers dans le cadre de son activité de conseiller de clientèle au sein d'un établissement bancaire ou financier.

Ce niveau minimal de connaissance est requis par la réglementation de l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour pouvoir exercer la fonction de conseiller de clientèle sur le marché des particuliers, dans le respect des obligations d'information et de transparence vis-à-vis des clients..



Coordinateur pédagogique :
Jean-Michel BASTARAUD
coordocfapag@gmail.com – 06 90 63 76 85
Formatrice référente :
Chantal PRIAM MOUTAMA
cpriammoutama@gmail.com
06 90 63 25 58