

Brevet Technicien Supérieur Banque

« Conseiller (ère) Clientèle »

OBJECTIF DE LA FORMATION

Le BTS Banque-conseiller de clientèle forme des conseillers clientèle ou chargés de clientèle sur le marché des particuliers, appelés à rejoindre la force de vente dans le secteur bancaire et financier.

Le titulaire de ce BTS conjugue de solides compétences techniques, notamment juridiques, financières et fiscales avec des capacités comportementales et commerciales. Au contact régulier avec des clients appartenant à la clientèle dit « grand public », son activité principale consiste à commercialiser l'offre de produits et services de son établissement en informant et conseillant la clientèle dont il a la charge. Il a également pour mission de prospecter de nouveaux clients afin de développer son le portefeuille clients.

Dans un premier temps, il peut être appelé à exercer le métier de chargé d'accueil traitant les opérations courantes avant de se voir confier un portefeuille de clientèle en tant que conseiller. Avec de l'expérience, il peut évoluer vers d'autres types de clientèle notamment le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales.

PUBLIC ET PRE REQUIS :



Jeune titulaire d'un :

- BAC Général et Technologique
- Formation post Bac (autres BTS, DEUG, DUT, DECF, DPECF...)
- ❖ Recrutement sur dossier, suivi d'un entretien avec un jury.



DEBOUCHES :

- Licence professionnelle
- Chargé(e) d'accueil de clientèle et services à la clientèle
- Chargé(e)(e) de clientèle banque à distance
- Chargé(e) de clientèle des particuliers
- Chargé(e) de clientèle PME
- Technicien(ne) des opérations bancaires et d'appui commercial



MODALITES DE FORMATION

DUREE ET MODALITES

2 ans (Formation en présentiel, temps plein en alternance)

TARIF ET FINANCEMENT

Apprentissage (-30 ans) : 10 000 €/an

- ❖ Contrat pris en charge par l'OPCO selon la grille France Compétences

CONTENU PEDAGOGIQUE

Matières	1 ^{ère} A / H	2 ^{ème} A / H
Culture générale et expression	80	72
Langue vivante	40	36
Gestion de la relation client	160	162
Développement et suivi de l'activité commerciale	160	144
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	160	144
Certification professionnelle		36
Module complémentaire	100	56
	700	650

TAUX DE REUSSITE 2020 : 94%

TAUX D'INSERTION 2020 : 90%

TAUX DE RUPTURE 2020 : 0%

TAUX DE SATISFACTION : 80%

VALIDATION

Brevet Technicien Supérieur Banque « Conseiller clientèle »

DATE DE RETRAIT DE DOSSIER DE CANDIDATURE

01 Mars au 30 Mai 2021

LIEU DE FORMATION

CFAPAG LGT Félix PROTO 97139 LES ABYMES

CONTACTS

Pédagogique : M. BASTARAUD : coordocfapag@gmail.com

Administratif : Mme RAYNIER-HUTIN : cfapag@gmail.com

Ouvert de 7h00 à 17h00



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE FORMATION CONTINUE ET EN APPRENTISSAGE

1. OBJET ET CHAMP CONTRACTUEL

1.1. Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles le CFAPAG s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation initiale, continue ou en apprentissage.

1.2. La signature par le client d'un document cité à l'article 1^{er} entend acceptation pleine et entière des conditions générales de vente.

1.3. Tout achat par un client/bénéficiaire d'une prestation conduite par le CFAPAG engendre la signature d'un document contractuel dénommé Convention de formation.

1.4. Le client s'engage à communiquer toutes les informations nécessaires à l'établissement de ce document contractuel. Par ailleurs, il s'engage à remettre le dit-document contractuel signé et revêtu du cachet de l'entreprise pour les structures avant le démarrage de l'action.

1.5. Des modifications peuvent être intervenir en cours de prestation, en accord avec le bénéficiaire et le client, notamment sur des ajustements nécessaires à une prestation sur mesure. En cas d'incidence sur les termes de la convention, un avenant sera établi.
La contractualisation prend effet à signature des deux parties.

2. PRISE EN COMPTE DES INSCRIPTIONS

2.1. Pour les clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception du contrat d'apprentissage ou de qualification, (moment indiqué sur la convention de formation) et, d'autre part, de la convention signée et revêtu du cachet de l'entreprise.

2.2. Pour les personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception du devis signé et du contrat de formation signé.

3. RESPONSABILITÉ

3.1. Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire/apprenti du règlement intérieur applicable aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance et signé. Le CFAPAG ne peut être tenue responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les stagiaires/apprentis.

4. PRIX - MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

4.1. Les prix sont indiqués sur la convention et/ou le contrat de formation. Ils sont nets de taxes, le CFAPAG n'étant pas assujéti à la TVA par application de l'article 261 al 4-4 du Code général des impôts.

4.2. Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur la convention et/ou le contrat de formation.

5. PRISE EN CHARGE PAR UN ORGANISME TIERS

5.1. Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO...) il appartient au client ou à l'apprenti :
- de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ;
- d'indiquer explicitement sur la convention et/ou le contrat de formation quel sera l'organisme tiers à facturer, en indiquant précisément son nom et son adresse.

5.2. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas au CFAPAG dans les délais impartis, les frais de formation sont intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au client/apprenti.

6. PENALITÉS DE RETARD ET SANCTIONS EN CAS DE DEFAUT DE PAIEMENT

6.1. Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire le jour suivant la date de paiement prévue.

6.2. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours calendaires, le CFAPAG se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.

7. RUPTURE DE LA PRESTATION

7.1. Annulation, rétractation

Toute annulation doit faire l'objet d'une demande écrite (e-mail, courrier). Le CFAPAG se réserve le droit d'annuler ou de reporter des prestations notamment en cas d'effectif insuffisant.
Le CFAPAG s'engage à rechercher une solution de remplacement pour le bénéficiaire et/ou client.

7.2. Interruption ou abandon de la prestation

Toute interruption ou tout abandon de la prestation par l'une des parties peut entraîner la résiliation de la convention à la date d'interruption ou d'abandon.

Par le client personne morale :

- Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption entraîne une facturation des heures effectuées, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

Par le CFAPAG :

Le CFAPAG se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint.

- En cas d'annulation par le CFAPAG, les sommes versées sont remboursées au client.
- En cas de report, le CFAPAG propose de nouvelles dates : si le client les accepte, les sommes déjà versées sont imputées sur le prix de la nouvelle session de stage ; si le client les refuse, ces sommes lui sont remboursées.

8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le CFAPAG est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique...), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif au CFAPAG.

Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par le CFAPAG est illicite et pourra donner à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

9. PROTECTION DES DONNÉES

Conformément à la Réglementation Générale sur la Protection des Données de l'Union Européenne applicable depuis le 25 mai 2018, le CFAPAG s'engage à protéger la confidentialité, la non altération, la disponibilité et la sécurité des données personnelles qui lui sont confiées. Le client ou le stagiaire disposent d'un droit d'accès qu'ils peuvent exercer auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel. Ils disposent également d'un droit de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel les concernant qu'ils peuvent exercer auprès du service en charge de la formation.

10. DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Toutes les contestations relatives aux ventes de biens et services conclus par le CFAPAG ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Tout litige relatif aux contrats ou conventions de formation fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira le tribunal compétent.

11. RELATION CLIENTS

Pour toute information, question ou réclamation, le client peut s'adresser au 0590202627 du lundi au vendredi, de 8 h à 12h et de 13h00 à 17h00 ou transmettre un courriel à l'adresse mail cfapag@gmail.com