

## PLAN D'ÉTUDES

# BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE

Pré-requis :  
**Bac**  
ou équivalent

Durée théorique :  
**2 ans**  
(inscription garantie pendant 3 ans)  
Possibilité en 1 an, sous certaines conditions\*

Nombre d'heures de formation :  
**2170 heures**

### Objectif de formation

Le BTS Banque forme des conseillers de clientèle, au sein d'une banque ou d'un établissement financier, chargés du suivi et du développement d'un portefeuille de clients particuliers. Grâce à ses compétences financières, fiscales et juridiques, le conseiller de clientèle recommande à ses clients les produits et les services adaptés à leurs besoins et les conseille dans la gestion de leurs comptes. En contact direct avec les clients, le conseiller de clientèle exerce plusieurs grandes missions, dans un marché très concurrentiel :

- Accueil et gestion de la relation clients
- Gestion des comptes clients
- Commercialisation des produits et services
- Prospection de nouveaux clients

### Diplôme d'Etat

Le BTS Banque est un diplôme national de l'enseignement supérieur de niveau Bac +2 (niveau 5) qui attribue 120 crédits ECTS.

Diplôme d'Etat **BAC +2**



### Stage

La durée de stage est de 14 semaines, réparties sur l'ensemble de la formation, avec au moins six semaines dont quatre semaines consécutives minimum en première année. Les stages servent de support aux deux épreuves professionnelles GRC (Gestion de la Relation Client) et ASC (Analyse de la Situation Commerciale).

Pour les candidats salariés dans le domaine de la formation, le stage n'est pas obligatoire. Leurs missions en entreprise doivent leur permettre de réaliser les dossiers professionnels.

### Organisation de la formation

Le programme de formation est structuré en unités d'enseignement, conformément au référentiel. Chaque unité d'enseignement est composée d'un ou plusieurs cours qui sont organisés en séquences. Chaque cours comporte des exercices auto-corrigés de type QCM pour vérifier l'assimilation des connaissances (en moyenne 1 exercice par séquence). A la fin de chaque cours, vous devrez réaliser, pour vous entraîner, les devoirs notés et corrigés par vos professeurs (en moyenne 2 devoirs par cours). Pour conclure, à l'issue de chaque unité d'enseignement, vous aurez à effectuer les examens blancs pour vous préparer efficacement aux épreuves (1 examen blanc par unité d'enseignement). Pour des raisons pédagogiques et votre réussite, la réalisation de l'intégralité des devoirs est obligatoire.

### Examens

Pour les étudiants résidant en France et dans les DOM-TOM, les examens se dérouleront entre mai et juin dans un des centres de votre académie, et pour les résidents à l'étranger, dans un centre de l'académie dont dépend l'adresse que vous aurez déclarée en France.

\* Valable pour les étudiants en formation professionnelle continue ou en formation continue (conditions : avoir 18 ans minimum + disposer d'une expérience professionnelle ou avoir terminé sa scolarité depuis au moins un an) qui, dans ce cadre, pourront passer toutes les épreuves en un an, sauf les matières concernées par les dossiers professionnels.

**PROGRAMME DU BTS  
BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE\***

Enseignement général	Enseignement professionnel
<p><b>Culture générale et expression</b></p> <p>- Méthodologie : Savoir se documenter et enrichir sa culture générale ; La méthodologie de la synthèse de documents ; La méthodologie de l'écriture personnelle ; Savoir rédiger et utiliser un vocabulaire précis</p> <p>- Thématiques : Le vocabulaire autour du thème « Seuls avec tous » ; Seuls avec tous : l'individu face au monde ; Le vocabulaire autour du thème « À toute vitesse » ; L'émergence d'une nouvelle tendance : « Mieux vaut aller plus lentement »</p>	<p><b>Gestion de la relation client</b></p> <p>- Accueil et prise de connaissance : L'accueil ; La connaissance du client</p> <p>- Formalisation et suivi de vente : La formalisation de la vente ; Le suivi de la relation</p> <p>- Information et conseil : L'information du client ; Le conseil</p>
<p><b>Langue Vivante 1 (Anglais, Espagnol ou Italien)</b></p> <p>- Anglais spécialité Banque : The global company ; The global consumer ; Emerging countries ; Environmental issues and transports ; The world company</p> <p>- Espagnol spécialité Banque : La expresión del pasado ; Impersonalidad y proposiciones de relativo ; Las particularidades del subjuntivo español ; Expresando el gerundio y ubicándose ; Preposiciones, modo y cantidad ; Proposiciones subordinadas e indefinidos (poco, alguno, diversos, otro) ; Comparando y vinculando ; ¿Ser o estar? Perífrasis con infinitivo ; La expresión de la obligación y el cambio. El verbo dar ; La expresión del futuro, de la condición y de la negación</p> <p>- Italien spécialité Banque : Grammaire ; Conjugaison ; La phrase</p>	<p><b>Développement et suivi de l'activité commerciale</b></p> <p>- La gestion de compte : L'environnement de l'activité bancaire et de la gestion de compte ; Ouverture et fonctionnement du compte bancaire</p> <p>- La prospection de nouveaux clients : La gestion et le développement d'un portefeuille de clients ; L'utilisation du système d'information commercial, et la gestion du risque au quotidien</p> <p>- Les services bancaires : La gestion des comptes et des moyens de paiement ; La distribution de produits financiers et de crédits</p>
<p><b>OPTION - Langue vivante 2</b></p>	<p><b>Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire</b></p> <p>- L'environnement économique de l'activité bancaire : Les acteurs et l'organisation du système bancaire et financier ; Organisation commerciale et marketing bancaire ; L'environnement économique de l'activité bancaire</p> <p>- L'environnement juridique de l'activité bancaire : Le cadre juridique de la relation bancaire, les différents types de comptes et la situation juridique des clients ; Les responsabilités bancaires, le traitement de la clientèle «fragile» et le surendettement</p> <p>- L'environnement organisationnel de l'activité bancaire : La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la notion d'intégrité de marché et les abus de marché et les risques bancaires ; Les dispositifs de contrôle interne, la fonction de conformité, le contrôle externe des établissements financiers et les zones de risques</p>

\* Contenu pouvant évoluer en fonction des modifications du référentiel ou du programme