

Le titulaire du diplôme exerce son activité dans le secteur bancaire, financier et assurantiel. Relevant d'un établissement ou d'un réseau d'établissements, il travaille au sein de structures variées, en face à face avec le client et/ou à distance, à l'aide d'outils technologiques évolutifs.

L'activité bancaire, financière et assurantielle est fortement réglementée et nécessite une maîtrise du cadre spécifique du secteur et des procédures propres à l'établissement ou au réseau d'établissements de référence.

Le titulaire du diplôme exerce des missions qui se situent au cœur de l'activité économique. En conséquence, sa connaissance de l'environnement et du secteur financier, en constante évolution, est approfondie.

Le titulaire du diplôme exerce une fonction commerciale et technique dans une organisation du secteur financier, sur le marché des particuliers. L'activité principale du titulaire du diplôme consiste à commercialiser l'offre de produits et de services de son entreprise, établissement ou réseau d'établissements, en informant et conseillant la clientèle à travers tous les canaux de communication qui lui sont offerts. Cette dimension omnicanale de la relation client contribue à faire évoluer de manière continue les missions du conseiller ou de la conseillère.

Dans un secteur concurrentiel, le titulaire du diplôme a également pour mission de prospecter de nouveaux clients et de saisir toutes les opportunités commerciales. Le titulaire du diplôme exerce un métier de conseil et de vente qui requiert des qualités relationnelles. Il doit être en mesure de mobiliser ses connaissances et les outils numériques mis à sa disposition pour son activité.

Les missions comportent quatre grands axes :

- accueillir le client et l'accompagner dans son parcours, quel que soit le canal de communication qu'il a choisi, en veillant à la qualité du service rendu et à l'adaptation de la proposition formulée dans une logique de fidélisation et en développant une relation de confiance personnalisée basée sur la connaissance de chaque client ;
- développer quantitativement et qualitativement l'activité en appliquant la politique commerciale de l'établissement ou du réseau d'établissements dans le respect des règles de sécurité, de la réglementation et de la déontologie propre au secteur d'activité ;
- apporter un conseil et une expertise technique correspondant à la demande et à la situation de chaque client tout en maîtrisant les risques financiers et en prenant appui sur des partenaires internes ou externes à l'établissement ;
- assurer une veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle qui permette d'apporter une réponse actualisée et cohérente au client, dans le respect du cadre prudentiel et réglementaire.

➡ Déroulés

Les emplois sont exercés dans des agences bancaires et financières physiques, des centres bancaires et financiers à distance, des entreprises innovantes du secteur financier, des

établissements de paiement, des intermédiaires et prestataires de services bancaires, financiers et assurantiels.

Le titulaire du diplôme est un collaborateur ou une collaboratrice dont le parcours est évolutif disposant, en raison de la diversité des contextes d'activité, de multiples possibilités d'évolution professionnelle.

Il peut ainsi, à l'intérieur du secteur bancaire, évoluer vers d'autres types de clientèles de particuliers, vers le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales. Il peut également évoluer dans le cadre plus large de services financiers (banque, assurance, financement de biens mobiliers et immobiliers, conseil patrimonial).

➡ Accès à la formation

Les titulaires de Bac Pro qui ont obtenu un avis favorable du conseil de classe seront prioritaires dans les BTS correspondant à leur spécialité (en application du décret n° 2017-515 du 10 avril 2017 sur l'expérimentation Bac Pro/BTS).

En priorité :

- Bac Techno STMG;
- BAC général (en fonction des choix des EDS en classe de 1^{ère} et Terminale)

➡ Programme

Matières	Horaire hebdomadaire
Culture générale et expression	3h
Langue vivante étrangère	2h
Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	4h
Développement commercial	4h
Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	7h
Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	6h
Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	6h
Certification professionnelle (facultatif)	2h
Langue vivante 2 (facultatif)	2h

**horaires hebdomadaires*

Grille d'examen

Épreuves	Coef.
E1 : Culture générale et expression	3
E2 : Langue vivante étrangère (Oral et Ecrit)	2
E3 : Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	3
E4 : Développement commercial	4
E5 : Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	6
E6 : Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	4

Epreuves facultatives	
Langue vivante étrangère 2	
Certification professionnelle (1)	
Engagement étudiant (2)	

(1) Cette épreuve vise à vérifier que le candidat au diplôme du BTS Banque possède les connaissances 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 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.

(2) Cette épreuve facultative vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 du Code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ». Cela peut concerner :

- L'approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve obligatoire E3 « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » ;
- le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme.

Descriptif des matières

Economie monétaire et bancaire, droit général et bancaire

- Économie monétaire et bancaire : traitement des opérations d'épargne et de crédit, marché monétaire, marché financier, marché du crédit, marché des changes, financement des retraites, principales fonctions économiques, institutions monétaires européennes, institutions financières et économiques internationales.
- Droit général et bancaire : positionnement de l'activité bancaire dans le cadre juridique, repérage des différents établissements de crédit, rôles respectifs des pouvoirs économiques publics et privés, statuts des établissements bancaires, organismes de contrôle, contraintes de gestion, successions et donations, traitement des opérations et des services bancaires, protection du consommateur, de l'acheteur à crédit, traitement des difficultés de paiement de la clientèle.

Gestion de la clientèle et communication professionnelle

- Veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier, analyse, gestion et développement d'un portefeuille de clients, analyse du fonds de commerce, analyse de l'activité et des résultats ;
- Conduite d'un entretien vente : vente produit, vente conseil ;
- Développement du sens de la communication et du sens relationnel.

Techniques bancaires du marché des particuliers

- Connaissance du "client particulier, ouverture de comptes, gestion des moyens de paiement, gestion des comptes de client, vente de produits d'épargne, de crédit, d'assurance aux particuliers, gestion du risque.

Blocs de compétences

Bloc 1 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers : accueillir la clientèle, gérer les flux de clients et les priorités, pratiquer l'écoute active, gérer les incivilités et les conflits, actualiser les informations clients, planifier un rendez-vous, réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client, gérer les dysfonctionnements, orienter le client vers l'interlocuteur approprié, mettre en avant les offres complémentaires, contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client, traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques, proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme, former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance, mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numérique

Bloc 2 – Développement commercial : analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations, proposer des actions correctrices, décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement, traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information, identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte, se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation, préparer des outils d'aide à la vente, installer une relation de confiance, conduire un entretien de découverte du client, caractériser et hiérarchiser les besoins, négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation, conclure la vente, prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client, rendre compte de la relation client, assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat, traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations, saisir les futures opportunités commerciales, évaluer la satisfaction du client.

Bloc 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières : analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client, assurer l'ouverture du compte adapté, gérer et clôturer un compte, identifier des produits et services liés au compte, adapter les différents moyens de paiement à la situation du client, prévenir les risques liés aux moyens de paiement, participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement, définir le profil d'investisseur, caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support, élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations, caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance, caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité, élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client, caractériser les

différents types de crédits, élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale, mettre en place des assurances et des garanties appropriées, suivre le crédit jusqu'à son remboursement.

Bloc 4 –Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle : mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique, mobiliser la réglementation prudentielle, prendre en compte les risques du système financier, appréhender les domaines d'activité des établissements financiers, identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché, analyser l'environnement, analyser les différentes stratégies des acteurs du marché, appliquer les mesures de cybersécurité, inscrire son activité dans une démarche rse, caractériser les structures juridiques des organisations, travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs, analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement, caractériser les différents styles de management et de gouvernance, repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement, inscrire son activité dans une démarche qualité, appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie, identifier les risques juridiques liés à l'activité, analyser la situation juridique du client, inscrire la relation commerciale dans un cadre contractuel, mobiliser les indicateurs macro-économiques, analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine, identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils, repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur.

→ Stages

Le stage est obligatoire. La durée du stage est de 14 semaines minimum à 16 semaines réparties sur l'ensemble de la formation. Il se déroule pendant la période scolaire ;

La durée des périodes de stage de première année est d'au moins six semaines, dont quatre semaines consécutives minimum placées de préférence en fin de second semestre. Les autres périodes de stage sont fixées sur l'initiative de l'établissement de formation sur l'ensemble de la formation ; toutefois, il est préconisé qu'une période d'au moins deux semaines soit fixée avant la fin du mois de janvier de la première année de formation.

Le stage en milieu professionnel peut être fractionné en plusieurs périodes ne pouvant cependant être inférieures à une semaine ;

→ Poursuites d'études

Le BTS est conçu pour permettre une insertion directe dans la vie active, il est apprécié des employeurs. Cependant des poursuites d'études peuvent être intéressantes pour acquérir une meilleure qualification (à condition d'avoir un bon dossier).

- **En licence professionnelle**

- ✓ assurance, banque, finance spécialité administration de biens, gestion immobilière – Université de Bretagne Occidentale **Brest (29)**.
- ✓ assurance, banque, finance spécialité banque, fiscalité, vente de produits financiers, gestion de patrimoine – Université **Lyon 2 (69)**
- ✓ assurance, banque, finance spécialité conseiller clientèle particuliers – Université Bordeaux IV **Pessac (33)**.
- ✓ assurance, banque, finance spécialité gestion d'actifs financiers back et middle offices – Université Paris Ouest **Nanterre (92)**.
- ✓ économie, gestion assurance, banque, finance spécialité chargé de clientèle en assurance Université de **Nîmes (30)**.
- ✓ économie, gestion management des organisations spécialité responsable de portefeuille client en cabinet d'expertise comptable Université **Montpellier 1 (34)**.
- ✓ économie, gestion assurance, banque, finance spécialité commercialisation des produits et services financiers Université **Montpellier 2 (34)**.

- **En licence** du domaine économie-gestion proposant un parcours banque ou finance
- **En école supérieure de commerce** par le biais des admissions parallèles : nombreuses sont celles proposant une spécialisation en banque-finance (EM - école de management-de Strasbourg, ESC Dijon, ESSCA -école supérieure des sciences commerciales d'Angers-, etc.)
- DU Diplôme d'ingénierie en technique banque-assurance

Pour connaître les poursuites d'études envisageables consultez les guides régionaux "Après le Bac: choisir ses études supérieures? et "Après un Bac +2"

→ Où se former

Gard (30)

Lycée Hemingway - De La Camargue - Nîmes (Public) **I A**

Haute-Garonne (31)

Lycée Raymond Naves - Toulouse (Public) **I**

Lycée Issec Pigier - Toulouse (Privé sous contrat) **I**

Hérault (34)

IDELCA Business School - Jacou (Privé) **A**

ESICAD -Montpellier (Privé) **A**

Hautes-Pyrénées (65)

Lycée Marie Curie - Tarbes (Public) **I A**


Pyrénées-Orientales (66)

GRETA-CFA des Pyrénées Orientales - Perpignan (Public) **A**

Lycée Aristide Maillol - Perpignan (Public) **A**

I formation initiale

A formation en apprentissage

 Pour en savoir plus

Retrouvez sur <https://documentation.onisep.fr/> les publications disponibles (collections Diplômes, Dossiers, Parcours, Zoom sur les métiers, Pourquoi pas moi ?, Handi +)
Vous les trouverez également au CDI de votre établissement ou au Centre d'Information et d'Orientation (CIO)

N'hésitez pas à rencontrer un psychologue de l'Education Nationale (PSY-EN).