

BTS BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTÈLE (PARTICULIERS)

TYPE DE DIPLÔME

BTS - BTS Agricole

NIVEAU D'ÉTUDE VISÉ : Bac + 2

ACCESSIBLE EN :

Formation initiale

DOMAINE D'ÉTUDE : Finance

Domaine : Gestion et Management

Présentation

L'objectif de ce BTS est de former des conseillers de clientèle de la banque de détail dédiés au marché des particuliers.

Le titulaire de ce BTS acquiert des savoirs-faire spécifiques en gestion de la relation client lui permettant de développer une relation de confiance avec la clientèle. Cela consiste à accueillir le client, identifier ses besoins par un entretien, assurer une vente-conseil adaptée et un suivi personnalisé de qualité.

Une grande partie de la formation est consacrée au développement et au suivi de l'activité commerciale liées au marché des particuliers. Il est capable de satisfaire les besoins courants d'ouverture, de fonctionnement et de clôture de compte, de conseiller sur les différents moyens de paiements (monnaie, chèque, carte bancaire, virement, prélèvement etc.) et de les mettre à disposition, de vendre les produits et services liés au compte et d'en repérer les dysfonctionnements. Il maîtrise les opérations d'épargne bancaire et de financement (découvert, montage de dossier de crédits immobiliers ou de consommation...) tout en sachant évaluer les risques. Par ailleurs, il est formé à l'analyse, la gestion et le développement d'un portefeuille de clients.

Enfin, l'étude de l'environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire vise à acquérir des compétences permettant de se situer par rapport aux enjeux économiques et sociaux des activités bancaires, d'assurer une veille économique afin d'informer et de conseiller les clients et de tenir compte des éléments juridiques et réglementaires qui encadrent et contrôlent l'activité bancaire.

ÉTABLISSEMENT(S)

Autres établissements

LIEU(X) D'ENSEIGNEMENT

Toulouse

Tarbes

Contenu de la formation

En plus des enseignements généraux (culture générale et expression et langue vivante étrangère), la formation comporte des enseignements professionnels :

- Gestion de la relation client (7 h hebdomadaires en 1re et 2e années) : l'accueil, la connaissance du client, l'information du client, le conseil, la formalisation de la vente, le suivi de la relation.
- Développement et suivi de l'activité commerciale (8 h hebdomadaires en 1re et 2e années) : l'ouverture, le fonctionnement et la clôture de compte, la distribution de produits et de services liés aux comptes, la mise à disposition et le suivi des moyens de paiement, la distribution des produits d'épargne et des instruments financiers, la distribution de crédits aux particuliers, la distribution de produits d'assurance, l'analyse d'un portefeuille de clients, la gestion et le développement d'un portefeuille de clients, l'utilisation du système d'information commercial, la participation à la gestion du risque au quotidien.
- Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire (6 h hebdomadaires en 1re et 2e années) : le repérage des activités et des acteurs du monde bancaire et financier, l'organisation de l'activité commerciale dans un environnement concurrentiel, l'utilisation du cadre juridique dans la relation avec la clientèle, la pratique de la veille économique et sociale, le contrôle des opérations effectuées avec la clientèle.
- Ateliers de professionnalisation (4h hebdomadaires en 1re et 2e années) : ils visent à développer le professionnalisme des étudiants et à améliorer leurs possibilités d'insertion professionnelle ou de poursuites d'études.

Condition d'accès

- **Admission de droit** : Non

Contact

Lycée Issec Pigier

Adresse

8 RUE FRANCOISE D'EAUBONNE
31200 TOULOUSE

Email : toulouse@pigier.com

Téléphone : 05 61 21 83 64

Fax : 05 61 21 32 97

Site : [Lycée Issec Pigier](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale

Lycée M Curie

Adresse

2 RUE GEORGES LEDORMEUR
BP 9301
65930 TARBES CEDEX 09

Email : 0650026a@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 62 44 56 56

Fax : 05 62 44 56 77

Site : [Lycée M Curie](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale

Lycée R Naves

Adresse

139 ROUTE D'ALBI
BP 52143
31018 TOULOUSE CEDEX 02

Email : 0310040a@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 34 25 30 00

Fax : 05 61 26 87 90

Site : [Lycée R Naves](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale