

B
T
S

Banque, conseiller de clientèle (particuliers)

Le chargé ou la chargée de clientèle de particuliers a pour mission de proposer les meilleures solutions financières aux clients de son agence, sans perdre de vue les objectifs commerciaux fixés par sa hiérarchie. Il ou elle est amené.e à travailler avec une clientèle variée d'étudiants, salariés, professions libérales, clients en recherche d'emploi, retraités. Sa formation spécifique en gestion de la relation client lui permet de développer une relation de confiance avec sa clientèle.

Il ou elle est capable de :

- satisfaire les besoins courants d'ouverture, de fonctionnement et de clôture de compte,
- conseiller sur les différents moyens de paiements (monnaie, chèque, carte bancaire prélèvement etc.) et les mettre à disposition,
- vendre les produits et services liés au compte et en repérer les dysfonctionnements,
- maîtriser les opérations d'épargne bancaire et de financement (découvert, montage de dossier de crédits immobiliers ou de consommation...) tout en sachant évaluer les risques,
- assurer le suivi de la clientèle, actualiser son fichier client,

Il ou elle est formé.e à la vente de produits d'assurance (personnes et dommages).

Débouchés

Il ou elle exerce son activité dans :

- les banques commerciales ;
- les banques mutualistes ou coopératives ;
- les caisses d'épargne et de prévoyance ;
- les caisses de crédit municipal ;
- les sociétés financières et institutions spécialisées.

Il ou elle peut choisir de se spécialiser dans les nouvelles activités du secteur bancaire et devenir conseiller ou conseillère assurance ou immobilier.

Avec de l'expérience et/ou une poursuite d'étude, il ou elle peut également devenir gestionnaire de patrimoine, analyste de crédit.

Métiers accessibles :

- Chargé.e de clientèle banque
- Gestionnaire de clientèle
- Guichetier ou guichetière.

Accès à la formation

- Bac pro tertiaire ;
- Bac techno STMG ;
- Bac général ES ; L ; S.

Les connaissances et compétences nécessaires pour réussir cette formation (« attendus » de Parcoursup) figurent sur la fiche BTS correspondante du site www.onisep.fr > Accès à la formation.

Programme

Matières	Horaires Hebdomadaires		Coeff.
	1 ^{re} année	2 ^e année	
Culture générale et expression	3	3	3
LV1	2	2	2
Gestion de la relation client	7	7	5
Développement et suivi de l'activité commerciale	8	8	
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	6	6	4
Ateliers de professionnalisation	4	4	

Outre les matières affectées d'un coefficient dans le tableau ci-dessus, l'examen porte sur les épreuves suivantes :

- Développement et suivi de l'activité commerciale, coeff. 6
- Etude de cas, coeff. 4
- Analyse de situation commerciale, coeff. 2.

Enseignements professionnels

- **Gestion de la relation client** : 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** : 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 paiements, 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** : 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** : ils visent à développer le professionnalisme des étudiants-es et à améliorer leurs possibilités d'insertion professionnelle ou de poursuites d'études.

Stages (ne concerne pas les apprentis)

Un stage obligatoire d'une durée de 12 semaines est prévu par périodes de plusieurs semaines sur l'ensemble de la formation. Pour chaque période de stage, un certificat est exigé à l'épreuve de « Conduite et présentation d'activités professionnelles ».

Poursuites d'études

Le BTS est conçu pour permettre une insertion directe dans la vie active. Il est cependant possible de compléter cette formation, avec un bon dossier scolaire, par :

- **Une licence professionnelle. Exemples :**
 - Chargé de clientèle, parcours Conseiller gestionnaire de clientèle de particuliers - IUT Amiens (80)
 - Chargé de clientèle - IUT du Littoral à Dunkerque (59), IUT Valenciennes (59), Université de Lille 2 (59), de Paris 10 (92)...
 - Supports opérationnels – Université Lille 2 (59)
 - Supports opérationnels, parcours Assurance et gestion des sinistres - IUT Laon (02)
 - Commercialisation des Produits Bancaires et Services Financiers – IUT Rouen (76)

- **Une licence.**

Exemple : Mention Economie et gestion, parcours Banque, finance - UPJV Amiens (80).

- **Une école de commerce ou de gestion :**

par le biais des admissions parallèles : nombreuses sont celles proposant une spécialisation en banque-finance, notamment ESC Amiens (80) et Compiègne (60), Brest Business School (29), l'ESSCA d'Angers (49)...

Poursuites d'études possibles dans l'académie d'Amiens : consultez nos guides post-bac ou bac+2 sur www.onisep.fr/amiens.

Où se former dans l'académie d'Amiens ?

- **En formation initiale :**

- Lycée Edouard Gand, Amiens (80)

- **En apprentissage :**

- Lycée La Hotoie, Amiens (80) avec le CFA des métiers de la banque et de la finance.

en savoir +

- www.onisep.fr et www.onisep.fr/amiens

Consultez les documents de l'ONISEP :

En ligne sur www.onisep.fr/amiens :

Guides « Entrer dans le sup - Après le bac général et technologique », « Après le bac pro », « Après un bac + 2 ».

Au CDI de votre établissement, au centre d'information et d'orientation (CIO) ou en vente sur www.onisep.fr :

- Dossiers «Après le bac, le guide des études supérieures», « Les écoles de commerce »...
- Collection Infosup « Bac ES, quelles poursuites d'études ? ». Existe aussi pour le bac L, S et STMG.
- Parcours « Les métiers de la banque, de la finance et de l'assurance ».

N'hésitez pas à rencontrer un ou une psychologue de l'Éducation nationale.