

Assurer l'accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



Durée estimée*:

230h
4 mois



Tarif pour les particuliers :

1 290 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences
Niveau 5
(Bac+2)

En partenariat académique avec **ESGFINANCE**

Cette formation vous permet de développer des compétences en **Gestion de la Relation Clientèle** dans le secteur financier, sur le marché des particuliers.

Vous serez capable de :

- Accueillir la clientèle
- Gérer les flux de clients et les priorités
- Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client
- Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client.
- Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?

✓ **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de**

compétences



Bloc de compétences "Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers" du BTS "Banque" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro 38381, par arrêté du 22/11/2023 publié au Journal Officiel du 08/12/2023

✓ **Attestation de fin de formation** **studi** &

ESGFINANCE

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Inclus dans votre formation :

- **Cours écrits et vidéos à la demande**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay**
- **Accompagnement et suivi pédagogique**
- **Projets professionnels**
- **Coaching carrière**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**
- **Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾**
- **Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾**

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Les fondamentaux métier du conseiller clientèle en banque

Maîtriser les calculs simples

- Les pourcentages
- Les grandeurs proportionnelles
- Apprendre à lire, à recueillir, à organiser et classer des données

Communiquer avec la clientèle

- La Communication Non Violente : communiquer avec empathie
- Communiquer efficacement
- L'importance d'adapter son discours
- Replay live : Conseils pour la prise de parole en public (verbal, non-verbal et paraverbal)
- Les écrits pro : La lettre
- Les écrits pro : Note de synthèse
- Les écrits professionnels : le compte rendu et le procès-verbal
- Les écrits pro : Le rapport professionnel

Assurer l'accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

Accueillir et gérer les clients

- Les fondamentaux de la communication professionnelle
- La communication verbale et non verbale
- La communication professionnelle orientée client
- Adopter une posture professionnelle
- L'efficacité relationnelle
- Organiser et animer des espaces dédiés à l'accueil
- Le traitement des appels entrants et sortants
- L'écoute active
- Les actions de gestion anticipée des insatisfactions
- Résorber les conflits et gérer les situations conflictuelles
- Le RGPD
- Prendre un rendez-vous qualifié
- Transformer un entretien de découverte en une

- entrée en relation
- La définition préalable des besoins potentiels d'un client/prospect
- Les procédures relatives à l'obligation de renseignement
- Expliciter auprès du client les règles relatives à la conformité
- Les procédures relatives à l'obligation d'information
- Identifier les attentes et besoins du client
- Proposer les produits et services adaptés
- Le respect des obligations d'information, de conseil et de mise en garde

Accompagner et orienter les clients

- Personnaliser l'appel et qualifier un contact
- Orienter le client/prospect vers l'interlocuteur approprié
- Le respect des règles et procédures dans le cadre des opérations courantes
- Guider et accompagner le client dans son environnement bancaire

Contrôler la conformité et traiter les alertes au quotidien

- Disposer d'un dossier client dans les respects des règles de conformité
- L'analyse d'une situation de gestion des risques
- Connaissance des mesures de lutte contre la fraude
- Connaissance client et blanchiment
- Les outils de cotation

Accompagner les clients dans leurs usages numériques

- L'offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme.
- Faire un usage raisonné du numérique et gestion des données privées
- Comprendre les impacts du numérique
- Les outils numériques, au service des besoins
- L'e-réputation
- La formation et accompagnement le client à l'utilisation des services à distance
- Sécuriser sa présence numérique et contrer les menaces
- Sensibilisation à la cybersécurité
- L'équipement des clients en services à distance
- Les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numériques

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation préparant au Diplôme visé, le candidat doit :

Pour un BTS en 2 ans :

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 4 (BAC ou équivalent)

OU

- Justifier d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle à temps plein dans un domaine en lien avec la finalité du BTS

Pour un BTS en 1 an :

- Avoir suivi une année du même BTS l'année précédente

OU

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 5 (Bac+2)

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Expérience professionnelle et stage :

Une Période de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) dans le secteur est requise d'une durée de 14 semaines (490h).

STUDI vous fournira une convention de stage.

Examen :

Mois d'examen : Mai, Juin

Lieu : En présentiel (centre d'examen de votre académie)

A l'issue de votre préparation, vous vous présenterez à l'épreuve E3 du BTS Banque dans un centre sélectionné par le Rectorat de votre région :

- E3 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers (Coefficient 3) : épreuve Orale (30 min)

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers" du BTS " Banque" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro 38381, par arrêté du 22/11/2023 publié au Journal Officiel du 08/12/2023

Certificateur : Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr