

Bac+2

100% en ligne

Alternance



Durée estimée*:

1350h (2 ans) ou
675h (1 an)



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment
de l'année



Certification :

Diplôme d'Etat
Niveau 5
(Bac+2)



Crédits ECTS :

120

Formez-vous en alternance pour devenir un conseiller clientèle bancaire polyvalent et opérationnel !

Ce BTS en alternance vous prépare à accompagner les particuliers dans la gestion de leurs comptes, crédits, épargne et assurances. Analyse des besoins, conseils personnalisés, gestion des opérations courantes, relation client : vous serez formée à toutes les missions clés du secteur bancaire.

L'alternance vous permet d'appliquer chaque compétence dans un cadre professionnel, tout en gagnant en autonomie, rigueur et efficacité.

Cette formation vous permettra d'intégrer rapidement le secteur bancaire avec une vraie valeur ajoutée, ou d'évoluer vers des fonctions à responsabilité.

Vous serez capable de :

- Assurer l'accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers
- Assurer le développement commercial dans le secteur bancaire
- Assurer le conseil et l'expertise en solutions bancaires et financières
- Faire de la veille organisationnelle, juridique, économique dans le secteur bancaire

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : (?)



Diplôme d'État



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



Diplôme

studi

& ESGFINANCE



Diplôme Gestionnaire contrats, produits et services bancaires délivré par Studi en partenariat avec ESG Finance



120 crédits ECTS

Les ECTS (Système européen de transfert et d'accumulation de crédits) permettent de reconnaître les diplômes dans tous les pays de l'Union européenne.

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

Le Diplôme Studi est un Diplôme d'école, il ne s'agit pas d'un Diplôme d'Etat, d'un Titre RNCP ou d'un Titre Professionnel reconnu par l'Etat.

Inclus dans votre formation :

- **Accompagnement méthodologique personnalisé par votre référent**
- **Accompagnement individuel de vos missions en entreprise**
- **Suivi pédagogique par nos formateurs experts**
- **Coaching carrière**
- **Cours écrits et vidéos à la demande et évaluations personnalisées**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽¹⁾ en direct et replay**
- **Préparation spécifiques aux examens**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**

⁽¹⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

L'accès à la plateforme se fait en moyenne sous 14 jours après l'accord du financeur. Ce délai peut varier selon la typologie de financement.

*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
-

Assurer le développement commercial dans le secteur bancaire

Mettre en œuvre des actions commerciales

Préparer la vente-conseil

Assurer la conduite de la vente-conseil

Consolider la relation client

Assurer le conseil et l'expertise en solutions bancaires et financières

Assurer l'ouverture et le suivi des comptes bancaires

Mettre à disposition et suivre les moyens de paiement

Élaborer une solution d'épargne

Élaborer une solution d'assurance

Élaborer une solution de financement

Faire de la veille organisationnelle, juridique, économique dans le secteur bancaire

Informers clients sur le système financier français, européen et international

Suivre l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance

Intégrer un collectif de travail

Exercer l'activité dans le cadre juridique propre au système financier

Réaliser une veille économique et sociale

Culture générale et expression (BTS)

Comprendre et argumenter

- Méthodologie d'analyse des oeuvres
 - Méthodologie de l'essai
-

S'informer et se documenter

- Se documenter à travers le temps, s'informer à l'ère d'internet et des réseaux sociaux.
- Maîtriser les outils de la recherche documentaire et la veille
- Organiser sa recherche d'information
- S'appuyer sur les bons supports
- Extraire les informations d'un document organisé ou non
- Traiter l'information
- Apprendre l'analyse comparative
- Qualifier et relativiser les informations en fonction de la transtextualité
- Établir un bilan critique sur un document ou un sujet
- Reconnaître les différents biais cognitifs
- Reconnaître les différentes techniques

sophistiques et l'art d'avoir toujours raison

Lire et comprendre un message

- Analyse littéraire - Méthodologie et outils
 - Savoir lire des documents graphiques
 - Analyser la forme pour comprendre le fond d'un texte seul ou dans un corpus
-

Écrire un message

- Rechercher une idée, extraire une idée d'un fait, d'un exemple, d'un document
- Classer ses idées, les ordonner / Construire un plan
- Savoir nuancer, relativiser, modaliser.
- Les essentiels pour écrire lors d'une épreuve 1
- Les essentiels pour écrire lors d'une épreuve 2
- Les règles de l'argumentation
- Développer et illustrer une idée
- Choisir le moyen de communication
- Rédiger un message lisible
- S'impliquer dans le message / Présenter son point de vue
- Réaliser un message authentique
- Utiliser les déictiques et embrayeurs à bon escient
- Les connecteurs logiques
- Structurer son discours pour qu'il soit logique
- Les niveaux de langue
- Les écrits pro : La lettre
- Les écrits pro : Note de synthèse
- Les écrits pro : CR et PV
- Les écrits pro : Le rapport professionnel

Modalités spécifiques Alternance - Niveau 4 à 6 (Bac à Bac+3) - Modalité : Alternance

Module Réussir mon alternance (durée estimée : 50h)

- Connaissance de l'alternance, des contrats, engagements réciproques, aides et modalités de suivi
 - Citoyenneté, diversité et santé au travail.
-

Module Réussir ma vie professionnelle (durée estimée : 20h)

- Comprendre les enjeux de l'entreprise pour favoriser mon intégration
 - Démarquez-vous en entreprise
-

Accompagnement et renforcement pédagogique, suivi du Career Center (durée estimée : 54h en moyenne)

- Un live interactif par semaine permettant de répondre aux questions des alternants et informations liées aux aides sociales, à la mobilité internationale, au handicap
 - Suivi du CFA : entretiens tripartites pluriannuels
-

Compétences digitales (Accès Studi+)

- Accès à 1 à 2 programme(s) courts(s) dédié(s) aux "digital skills" au choix parmi le catalogue, permettant de se former et s'exercer aux logiciels les plus adaptés à son entreprise

Métiers visés

- ▼ Chargé / Chargée de clientèle
- ▼ Gestionnaire de patrimoine
- ▼ Conseiller clientèle
- ▼ Chargé / Chargée d'affaires en banque-assurance
- ▼ Agent d'accueil
- ▼ Conseiller bancaire / Conseillère bancaire
- ▼ Technico-commercial en banque-assurance

Modalités

Formation financée et rémunérée

Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO de votre entreprise et vous recevez un salaire mensuel qui augmente au fur et à mesure de votre formation.

Conditions d'admission :

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

Pour un BTS en 2 ans :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Être titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 4 (BAC ou équivalent)

Pour un BTS en 1 an :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Avoir suivi une année du même BTS précédemment

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..

Examen :

Mois d'examen : Mai, Juin

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

Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- E1 – Culture générale et expression (Coefficient 3) : épreuve écrite (3h)
- E2 – Expression et culture langues vivantes étrangères/Langue A (Coefficient 2) : épreuve écrite (2h) et orale (20 min)
- E3 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers (Coefficient 3) : épreuve Orale – (30 min)
- E4 – Développement commercial (Coefficient 4) : épreuve Orale – (45 min)
- E5 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières (Coefficient 6) : épreuve écrite (4h)
- E6 – Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle (Coefficient 4) : épreuve écrite (4h)

Certification :

Certification : 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

Validation par bloc de compétences :

La certification professionnelle est composée de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour l'obtention de la certification professionnelle.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Quelle que soit la forme d'examen choisie, les candidats préparant l'examen du brevet de technicien supérieur par la voie de la formation professionnelle continue ou dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience reçoivent, pour les unités du diplôme préparé qui ont fait l'objet, au titre de la session en cours ou dans les cinq années précédentes, d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, y compris si elles ont été obtenues par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage, une attestation délivrée par le recteur d'académie reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

Equivalences et passerelles :

Il n'existe pas d'équivalences ou de passerelles pour ce BTS.

Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le BTS Banque, il est possible de :

- Soit intégrer directement le marché du travail
- Soit poursuivre vers une Licence économie-gestion ou une Licence pro Métiers de la banque ou un Titre de Chargé de clientèle en Assurance et Banque (ESA) ou un Bachelor Marketing et commercial ou un Bachelor Conseiller en gestion de patrimoine immobilier.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres poursuites possibles.

Accompagnement spécifique alternance :

Un accompagnement renforcé, pensé pour les alternants

Le parcours d'un alternant ne ressemble à aucun autre, c'est pourquoi nous avons mis en place un suivi spécifique, dédié et renforcé pour répondre à ses enjeux particuliers. Dès son entrée chez Studi, chaque alternant réalise un test de positionnement pour évaluer ses acquis et lui proposer, si besoin, un parcours de remise à niveau individualisé. Un onboarding personnalisé, animé par son chargé de suivi, lui permet de découvrir l'ensemble des services et des ressources utiles pour bien démarrer.

Tout au long de sa formation, il bénéficie d'un chargé de suivi alternance dédié, expert de l'alternance, à la fois sur les volets administratifs et pédagogiques. Ce référent s'adapte aux contraintes propres au rythme alterné et reste accessible à tout moment via son agenda en ligne.

Le suivi de l'alternant inclut également :

- des entretiens tripartites réguliers, menés avec le tuteur en entreprise, pour faire le point sur l'acquisition des compétences à l'aide d'une grille d'évaluation partagée ;
- un suivi continu de l'assiduité et de la progression pédagogique, permettant d'intervenir rapidement en cas de besoin, de proposer un coaching personnalisé ou de rebooster la motivation dans les phases de creux ;
- des contenus employabilité dédiés, pour préparer l'insertion professionnelle au-delà de la formation.

Ce dispositif global assure à chaque alternant un cadre solide et bienveillant, propice à sa réussite dans ce double défi que représente la formation en alternance.

Comment se déroule votre parcours en alternance avec Studi ?

Jusqu'à 11 semaines

2

DÉFINITION DU PROJET

Vous constituez votre dossier d'admission

- Vous êtes contacté(e) par un conseiller en formation avec qui vous réalisez un bilan d'orientation.
- Vous finalisez votre dossier d'admission avec son soutien.

4

SAS VERS L'ALTERNANCE*

Vous démarrez gratuitement votre formation

- Vous commencez à vous former de manière intensive jusqu'à ce que vous commenciez vos missions entreprise.
- Vous n'êtes pas rémunéré(e) pendant cette période de formation.
- Vous continuez à bénéficier de notre programme coaching alternance pour trouver votre entreprise d'accueil.

1

DÉFINITION DU PROJET

Vous candidatez

Vous candidatez à l'alternance et faites votre choix parmi une de nos formations en alternance du CAP à Bac+5.

3

PROGRAMME COACHING ALTERNANCE

Vous êtes admis(e)

- Vous profitez de notre programme coaching pour trouver votre entreprise d'accueil (accès à des milliers d'offres d'emploi en d'alternance, suivi de vos candidatures, coaching sur les techniques de recherche d'entreprise...).
- Vous prenez en main la plateforme d'apprentissage en ligne.
- Vous commencez à chercher votre entreprise d'accueil.

5

IMMERSION EN ENTREPRISE ET FORMATION EN ALTERNANCE

Vous démarrez dans votre entreprise d'accueil

- Dès que vous avez trouvé votre entreprise d'accueil, vous débutez votre immersion en entreprise et vous commencez à être rémunéré(e). Vous poursuivez votre formation en alternance selon le planning prévu.
- Votre rythme d'alternance, 4 jours en entreprise / 1 jour en formation est flexible et modulable pour s'adapter parfaitement aux besoins de votre entreprise.
- Dans l'éventualité où vous n'auriez pas trouvé d'entreprise d'accueil, Studi vous apportera un soutien financier pour continuer votre projet (sous conditions d'éligibilité et étude de votre dossier).

*Places limitées. Vérifiez votre éligibilité au "sas vers l'alternance" avec votre conseiller en formation.

La méthode **Studi**



Un suivi tripartite tout au long du parcours

Vous n'êtes jamais seul : un accompagnement régulier est assuré entre Studi, votre entreprise et vous, grâce à des entretiens tripartites structurés pour suivre l'acquisition de vos compétences. Ce suivi est enrichi d'un accompagnement pédagogique de proximité, avec une réponse sous 48h ouvrées de nos formateurs experts.



Un accompagnement carrière sur-mesure

Trouver votre entreprise, découvrir les bonnes pratiques en alternance, affiner votre projet professionnel : notre programme coaching vous aide à chaque étape, pour booster votre employabilité dès aujourd'hui et pour demain.



Une pédagogie concrète et immersive

Parce que l'alternance, c'est du concret, nos formations s'appuient sur une pédagogie active : cas pratiques, mises en situation et contenus immersifs pour développer des compétences directement actionnables en entreprise.



Des ressources accessibles à tout moment

Votre plateforme de formation est disponible 24h/24, sur web et mobile. Elle vous donne accès à une grande diversité de supports (cours écrits, vidéos à la demande, classes virtuelles, exercices corrigés) et aux licences elles dont vous avez besoin.



Une vraie communauté d'apprentissage

Vous rejoignez une plateforme collaborative pour échanger, partager, poser vos questions et tisser des liens avec d'autres alternants et formateurs. Parce qu'apprendre, c'est aussi une aventure collective.



Des compétences à 360° avec Studi+

En parallèle de votre formation principale, vous avez accès à des modules complémentaires pour aller plus loin : IA, outils bureautiques, langues, soft skills... autant d'atouts pour élargir votre profil et faire la différence sur le marché du travail.

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 votre disposition via handicap@studi.fr