

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



**Durée estimée\*:**

1100h  
16 mois



**Tarif pour les particuliers :**

4 190 € TTC



**Lieu :**

100% en ligne



**Démarrage :**

A tout moment de l'année



**Certification :**

Diplôme d'Etat Niveau 5 (Bac+2)



**Crédits ECTS :**

120

**Devenez un expert du secteur bancaire sur le marché des particuliers !**

Maîtrise des techniques bancaires, compétences professionnelles en matière économique, juridique, fiscale, communication orale et relation avec la clientèle... La formation du BTS Banque Conseiller clientèle permet aux collaborateurs d'acquérir les compétences techniques, commerciales et comportementales pour gérer la relation client en face à face ou à distance.

**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 :**

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles<sup>(2)</sup> 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<sup>(1)</sup>
- Garantie Diplômé ou Remboursé<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

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

<sup>(3)</sup> 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
- 

## 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 les 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 sophistiquées 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 emboîtements 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

# 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

## 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)

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

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

**Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences**

### 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.

### Indicateurs de performance :

- **Taux d'emploi** : 78%<sup>(1)</sup>
- **Taux de réussite** : 90%<sup>(2)</sup>
- **Taux de satisfaction lié aux cours** : 83%<sup>(3)</sup>
- **Taux de satisfaction générale** : 78%<sup>(4)</sup>

(1) Pourcentage des apprenants ayant trouvé un emploi dans les 6 mois suivant la fin de leur formation, toutes promotions confondues, selon les réponses issues des enquêtes d'insertion.(2) Pourcentage des apprenants ayant obtenu, complètement ou partiellement, leur diplôme, toutes promotions confondues.(3) Taux de satisfaction calculé à partir des notes (sur 5) attribuées par les apprenants ayant terminé et évalué chaque module de cours entre 2020 et 2024. Le taux reflète la moyenne de ces notes, convertie en pourcentage.(4) Taux moyen de satisfaction globale, tous publics confondus, calculé à l'issue de chaque collecte trimestrielle des retours exprimés par les apprenants via le LMS, depuis septembre 2023 ou depuis l'ouverture de la formation pour celles lancées après cette date.

# 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](mailto:handicap@studi.fr)