



CAMPUS
DES MÉTIERS
ET DES
QUALIFICATIONS
Relation client 3.0
Hauts-de-France

Lille

"Un état d'esprit"



BTS BANQUE – Conseiller de clientèle

Le titulaire de ce **BTS** est appelé à exercer principalement les fonctions de **Conseiller clientèle**, en direction des particuliers. Il a pour mission de construire **une relation durable et régulière avec ses clients** pour les accompagner dans leur gestion financière quotidienne et leurs grands projets : immobilier, retraite, protection de la famille, etc. Agile et courtois, il s'appuie sur la maîtrise des techniques de vente, des produits bancaires et de la fiscalité pour **commercialiser des solutions personnalisées** et prévenir les risques comme le surendettement. Il utilise de nombreuses **applications numériques** pour être disponible, réactif et s'adapter aux attentes de chacun.

Perspectives

Professionnelles

Notre BTS Banque vous garantit des débouchés de Bac+2 à Bac+5 : les recruteurs sont de grandes entreprises (CIC, Crédit Agricole, BNP Paribas, Société Générale...) qui embauchent régulièrement dans les métiers de la relation client. Après votre BTS, vous pourrez donc travailler immédiatement en débutant en centre de relations à distance avant d'évoluer vers des fonctions en agence ou vous spécialiser.

Poursuite d'études

Les étudiants peuvent poursuivre leurs études en Bac+3, avec une Licence Pro Banque / Assurance en alternance et devenir conseiller clientèle puis ensuite en Master, à Bac+5, pour être Gestionnaire de patrimoine ou conseiller clientèle professionnelle : des métiers passionnants.

Contenu de formation découpé en blocs de compétences :

BLOC 1 : Gestion de la relation client : Acquisition des compétences nécessaires à la construction d'une relation de confiance avec le client.

BLOC 2 : Développement et suivi de l'activité commerciale : Maîtrise des produits et de la fiscalité concernant les clients particuliers et des techniques d'organisation de l'activité commerciale

BLOC 3 : Analyse de situation commerciale

BLOC 4 : Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire : Connaissance de la régulation bancaire, du droit relatif aux clients particuliers et de l'environnement économique

BLOC 5 : Culture Générale, expression et communication : Développement des capacités d'analyse, de synthèse et d'expression en langue française

BLOC 6 : LV1 : Anglais : Apprentissage de bases de l'anglais bancaire

BLOC 7 : Culture économique, juridique et managériale

BLOC 8 : LV2 en option : Allemand, Arabe, Espagnol, Italien, Néerlandais

EXAMEN – Diplôme d'Etat

	Coef.	Durée	Forme
Épreuves			
E1 Culture Générale et expression	3	4h	PE
E2 Langue vivante étrangère : anglais	2	2h +20mn	PE/PO
E3 Gestion de la relation client	5		CCF
E4 Développement et suivi de l'activité commerciale			
• Étude de cas	4	4h	PE
• Analyse de situation commerciale	2	30mn	PO
E5 Environnement économique, juridique et organisation de l'activité bancaire	4	4h	PE
F2 Certification AMF		2h	PE

PE : épreuve ponctuelle écrite - CCF : contrôle en cours de formation - PO : épreuve ponctuelle orale



5 bonnes raisons de choisir le BTS Banque à GASTON BERGER

- Des classes agréables avec bacs généraux (60%), technologiques (35%) et pros (5%)
- Les stages gratifiés et les nombreux contrats auxiliaires de vacances en agence bancaire
- Une scolarité ambitieuse : remise à niveau en orthographe, certification AMF, TOEIC, etc.
- La réputation du diplôme auprès des entreprises et des facultés de la région
- L'accueil fait aux étudiants en réorientation après un ou deux ans d'études supérieures

GASTON BERGER VOUS FORME...

Sous statut scolaire Étudiant

30 à 31 heures de cours
par semaine en 1^{ère} et 2^e années.

**Vous serez en agence pendant
1/3 de votre scolarité**
au cours de périodes de stages de 44 jours
en 1^{ère} année – **dès novembre** –
et de 35 jours la 2^e année
en novembre/décembre.

**Je m'inscris
parcoursup.fr**

Pour tout renseignement et immersion

Tél : 03 20 49 31 59
bts.banque@gastonberger.fr

Sous statut d'alternant Contrat d'apprentissage ou Contrat de professionnalisation

Durée moyenne : 1200h sur 24 mois
modulables en fonction du parcours antérieur.

Dès janvier, nous vous accompagnons
dans votre recherche d'entreprises.

**Je candidate
alternance@gastonberger.fr**

Pour tout renseignement
Tél : 07 52 67 24 32

Il est conseillé aux candidats de s'inscrire sur Parcoursup, sur les deux voies de formation.

