

# BTS / BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE



Site d'Orléans

## Conditions d'accès

Accessible à tout titulaire d'un Baccalauréat (Bac. général, technologique ou professionnel) ou certification de niveau 4.

## Contact

Scannez ce QR Code pour entrer en contact avec votre Chargé.e de Relation Clients :



**Code RNCP : 38381** Date d'enregistrement : 01/01/24  
Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

**'aftec**  
Alternance Post-Bac  
& Formation Professionnelle

[www.formation-aftec.com](http://www.formation-aftec.com)

# BTS / BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE

Éligible CPF



Prérequis Bac  
ou certification niv. 4



Durée  
2 ans



Formation  
rémunérée



Réseau d'entreprises  
partenaires



Campus  
d'Orléans

TARIFICATION | **Dispositif apprentissage** : Tarification selon le niveau de prise en charge par certification et par branche précisé dans le référentiel publié par France Compétences | **Autres dispositifs** : Nous consulter.



## LES POINTS FORTS

- **Un parcours d'accompagnement au projet professionnel** est proposé au candidat, en amont de l'entrée en formation, ainsi qu'une **aide à la recherche d'entreprises** (accompagnement méthodologique, espaces ressources, mise en relation avec les entreprises partenaires).
- **Une relation tripartite privilégiée**, Apprenant / Tuteur-MA / formateur référent parcours, permet un accompagnement individualisé de l'apprenant et de l'entreprise. Il porte sur le suivi des acquis des compétences en formation et en situation de travail au travers d'entretiens et de visites en entreprise, ainsi que sur l'accompagnement de l'encadrant dans son fonction tutorale.
- **Un accompagnement tout au long du parcours de formation est assuré par l'équipe pédagogique**, constituée par :
  - Un chef de projet en design de parcours, garant des objectifs et de la progression pédagogique
  - Un manager, garant de la réalisation du parcours de formation
  - Un(e) gestionnaire de parcours de formation, en charge de l'activité administrative
  - Un service informatique en charge de l'assistance technique et du prêt de PC (si besoin)
  - Un formateur référent parcours qui fait le lien avec l'équipe pédagogique
  - Des formateurs experts et qualifiés
- **Un référent handicap** accompagne les apprenants en situation de handicap, tout au long du parcours de formation, notamment pour l'aménagement de la formation et des modalités de certification.
- **Établissement habilité par l'Éducation Nationale** à organiser les épreuves de Contrôle en Cours de Formation.
- **Licence CANVA PRO** pour chaque apprenant.

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS VISÉS

- **Au sein de son établissement du secteur bancaire et financier, le conseiller de clientèle assure une fonction commerciale et technique.**
- **Au quotidien, il commercialise une offre de produits et de services. Dans un contexte omnicanal, il veille à la qualité de la relation client, en présentiel et à distance. Il maîtrise les outils numériques pour prévenir les risques et accompagne les clients dans la transition numérique.**  
Travaillant dans un environnement réglementé, le conseiller de clientèle maîtrise le cadre spécifique du secteur ainsi que les procédures propres à son établissement et leurs évolutions.

## DESCRIPTIF DE LA FORMATION

### CONTENU DE LA FORMATION

1350 heures de formation réparties sur deux années :

Blocs de compétences	Durée	Enseignements Généraux	
Bloc 1 : Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	160 h	Culture générale et expression	143 h
Bloc 2 : Développement commercial	165 h	Langue vivante 1 : Anglais ou Espagnol	152 h
Bloc 3 : Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	190 h	Langue vivante 2 : Anglais ou Espagnol	76 h
Bloc 4 : Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	295 h	<i>Un accompagnement socio-professionnel éducatif et européen permet la réflexion et la mise en action autour des éléments relatifs à l'intégration, au suivi et à l'orientation post-formation des apprenants.</i>	19 h
Ateliers de professionnalisation	110 h		
Certification professionnelle – Autorité des Marchés Financiers	40 h		

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Bloc 1 : Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

- Maîtriser la relation client
- Connaître les produits bancaires, financiers et assurantiels
- Maîtriser les procédures d'accueil client et prospect en présentiel et à distance
- Développer des compétences numériques et s'adapter à l'évolution des nouvelles technologies

### Bloc 2 : Développement commercial

- Être en capacité de décliner la politique commerciale de l'établissement pour construire et développer une relation de confiance clientèle
- Respecter l'encadrement juridique

### Bloc 3 : Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

- Répondre aux besoins client en élaborant et en proposant des solutions adaptées, tout en gérant les risques
- Connaître le comportement client pour répondre à ses besoins

### Bloc 4 : Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle

- Effectuer une veille par rapport à l'actualité économique, juridique et organisationnelle du secteur
- Respecter le cadre juridique et réglementaire prudentiel, afin de proposer des solutions pertinentes aux clients

### Atelier de professionnalisation

- Culture numérique : Cybersécurité, illectronisme, RGPD
- Communication écrite et orale
- Communication en langue étrangère, avec co-animation
- Développement commercial
- Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle
- Accompagnement du parcours client

### Culture générale et expression :

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

### Langue vivante étrangère 1

(niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)

- Communiquer de façon opérationnelle dans une langue étrangère à l'écrit et à l'oral
- Synthétiser des informations

### Langue vivante étrangère 2

(niveau B1 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)

- Comprendre l'essentiel d'une conversation et interagir de manière simple

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation est organisée en présentiel et partiellement en distanciel (face-à-face pédagogique) selon un rythme d'alternance qui permet une montée en compétences progressive, en s'appuyant sur le vécu de l'apprenant en entreprise.

Des capsules de formation digitales (micro-learning), conçues par nos équipes, viennent compléter ce face-à-face pédagogique.

## MÉTHODES D'ANIMATION

La diversification des pratiques pédagogiques permet d'exploiter les situations de travail et les compétences transversales auxquelles l'apprenant est confronté tout au long de son parcours :

- Mises en situations professionnelles.
- Jeux de rôle.
- Interventions de professionnels.
- Travail en mode projet.
- Ateliers de professionnalisation.
- Organisation et participation à des événements.
- Sorties pédagogiques en lien avec le métier, etc.

## MOYENS TECHNIQUES

- Intégralités des salles équipées de VPI
- Learning Lab et Coworking équipés d'écrans interactifs, tablettes, ordinateurs portables, casques
- Suite Office 365, incluant l'outil de travail collaboratif et de visioconférence MS Teams (licence individuelle)
- Livret d'apprentissage numérique (Net-Yparéo)
- Application mobile Form'Aftec pour la formation digitale (capsules)
- CANVA PRO (licence individuelle)
- Logiciels de gestion de la relation client (CRM, Customer Relationship Management)
- Utilisation de logiciels bancaires

## CERTIFICATION

La formation permet la délivrance d'un Brevet de Technicien Supérieur, diplôme de niveau 5 délivré par l'Éducation Nationale donnant droit à 120 ECTS (European Credits Transfer System). La certification intègre des épreuves terminales mais aussi des épreuves sous forme de contrôle en cours de formation.



## ORGANISATION DE LA FORMATION

### ENTRÉE DE FORMATION

Un entretien conseil est mené par un Chargé de Relation Client (CRC), qui s'assure du projet professionnel et de la motivation du candidat.

Une étude approfondie, menée conjointement avec un chef de projet en design de parcours, pourra permettre d'adapter, au besoin, le parcours du candidat.

### DURÉE

- 1350 h, réparties sur 2 années
- Intégration en 2<sup>ème</sup> année possible, sous couvert des pré-requis.

### EMPLOYABILITÉ ET POURSUITE D'ÉTUDES

Perspectives d'insertion :

Codes Métiers ROME :

- C1102 Conseil clientèle en assurances
- C1109 Rédaction et gestion en assurances
- C1103 Courtage en assurance
- C1110 Souscription d'assurances

Poursuite d'études :

- Licence droit éco gestion parcours GO ou CVM - disponible à l'AFTEC (en partenariat avec le CNAM Centre-Val de Loire)
- Licence pro banque, assurance, finance
- Diplôme d'ingénierie en techniques banque-assurance
- École de commerce



# DEVENIR ALTERNANT.E

## AVEC AFTEC FORMATION EN 5 ÉTAPES

01

### PRÉINSCRIPTION

Remplir le formulaire de préinscription sur notre site [formation-aftec.com](http://formation-aftec.com), rubrique Alternance/devenir alternant.

02

### TEMPS D'INFORMATION

Participer à un temps d'information bimensuel dans notre établissement / ou en distanciel ;

**Vous recevrez des informations sur :**

- Le contrat d'apprentissage/contrat de professionnalisation.
- La formation choisie, le contenu, les finalités professionnelles, les activités à réaliser en entreprise, les débouchés et poursuites d'études.
- Télécharger un dossier de candidature.



Flashez  
et préinscrivez-vous

03

### MODALITÉS D'INSCRIPTION

Retourner le dossier de candidature, puis prendre rendez-vous avec un **Chargé de Relation Clients**.

04

### ENTRETIEN CONSEIL

**Vous recevrez des informations et conseils sur :**

- La recherche d'entreprises
- La rédaction de votre CV et la lettre de motivation
- L'entretien de recrutement : des outils de préparation
- Votre projet professionnel
- Des réponses à toutes vos questions...

05

### RECHERCHE ET SIGNATURE D'UN CONTRAT

Proposer votre candidature (CV + lettre de motivation) aux entreprises afin de signer un contrat d'alternance.

- Communiquer avec le Chargé de Relation Clients sur l'avancée de vos recherches.
- Faire valider par le CRC les activités proposées par l'entreprise qui recrute.
- Signer le contrat d'alternance avec l'aide du CRC.



Réseau des Référents  
Handicap

**aftec**  
Alternance Post-Bac  
& Formation Professionnelle

22 av. des Droits de l'Homme - 45000 ORLÉANS | 02 38 22 13 00

244 rue Giraudeau - 37000 TOURS | 02 47 36 20 50

2 rue Bernard Palissy - 37500 CHINON | 02 47 93 43 00

[www.formation-aftec.com](http://www.formation-aftec.com) | [info@formation-aftec.com](mailto:info@formation-aftec.com)

