© Freepik / Page de marque

BTS
BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE

FORMATION EN ALTERNANCE *Code RNCP : 1174*

Conditions d'accès

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

Contact

Anne-France COURTE-PINAULT
Chargée de Relation Clients (Orléans)
02 38 22 12 85
a-f.courtepinault@formation-aftec.com

AFTEC Formation | Orléans

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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.

OBJECTIFS PROFESSIONNELS VISÉS

Le technicien supérieur en Banque exerce une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier.

Au quotidien, il commercialise une offre de produits et services. Il informe, conseille la clientèle et prospecte de nouveaux clients.

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

+ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Développer des compétences en Gestion de la Relation Clientèle
- Assurer un accueil qualitatif face à des clients ou des prospects
- Conduire un entretien en face à face ou à distance
- Proposer et vendre des produits et services banque et assurance
- Assurer le suivi clientèle

Développer et suivre l'activité commerciale
- Analyser et s'adapter à une situation professionnelle
- Organiser son activité et mettre en place des situations adaptées
- Mettre en place ou participer à des actions commerciales
- Réaliser de la prospection/ Développer un portefeuille
- Gérer les risques

Appréhender l'environnement juridique et organisationnel de l'activité bancaire
- Pratiquer la veille par rapport à l'actualité économique, juridique et organisationnelle du secteur
- Prendre en compte des événements et informer le client

Développer une culture générale
- 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

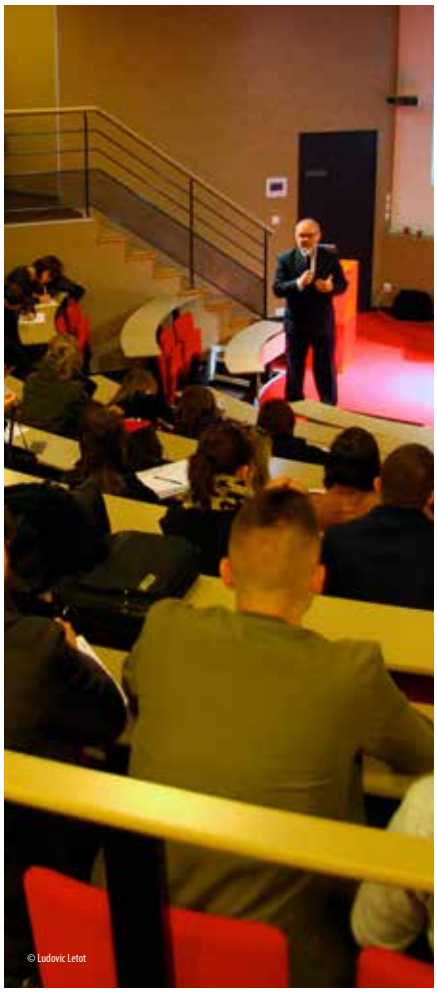
Langue vivante étrangère 1 (niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)
- Communiquer de façon opérationnelle dans une langue étrangère à l'écrit et à l'oral
- Synthétiser des informations

Langue vivante étrangère II (niveau B1 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)
- Comprendre l'essentiel d'une conversation et interagir de manière simple

+ CONTENU DE LA FORMATION

Elle est réalisée sur deux années à hauteur de 1350 h.

Blocs de compétences	Durée
Environnement juridique et organisationnel de l'activité bancaire	316 h
Gestion de la relation client	245 h
Développement et suivi de l'activité commerciale	252 h
Atelier de professionnalisation	104 h
Certification professionnelle- Autorité des Marchés Financiers	40 h
Enseignements Généraux	
Culture générale et expression	152 h
Langue vivante 1 (anglais ou espagnol)	152 h
Langue vivante 2 (anglais ou espagnol)	77 h
Un accompagnement socio-professionnel éducatif et européen permet la réflexion et la mise en action autour des éléments relatifs au suivi et à l'orientation post-formation des apprenants.	12 h


© Ludovic Letot

+ MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation est organisée en présentiel selon un rythme d'alternances qui permet une montée en compétences progressive en s'appuyant sur le vécu de l'apprenant en entreprise.

• Méthode pédagogique basée sur la coanimation.
• Recours à des ateliers de professionnalisation dans l'objectif de développer une culture générale en lien avec le métier.
• Jeux de rôle et analyse.
• Interventions de professionnels (Banque de France)
• Entrainements oraux type examen

Une immersion dans un autre service de l'entreprise d'accueil ou une période de stage en externe peut être envisagée dans la perspective de :

• Permettre l'acquisition de compétences attendues à l'examen et non accessibles dans l'entreprise d'accueil
• Développer des compétences transversales
• Enrichir les pratiques professionnelles des apprentis

+ MOYENS TECHNIQUES

• Utilisation du logiciel : Sphinx IQ2 (traitement d'enquetes et de données statistiques)
• Utilisation de logiciels bureautique : pack Office

+ TUTORAT PÉDAGOGIQUE

L'appui par un formateur est assuré tout au long du parcours pédagogique. Il porte sur le suivi des acquisitions en cours de formation et en situation de travail et prend la forme d'entretiens de tutorat ou de tutorat à distance. Il permet l'ajustement du parcours de formation.

Le formateur référent, lors des visites d'entreprise, réalise un point sur la montée en compétences de l'apprenti, les difficultés éventuelles et les axes d'amélioration.

+ CERTIFICATION

La formation permet la délivrance d'un Brevet de Technicien Supérieur, diplôme de niveau 5 délivré par l'Education 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.

Une certification en langue étrangère est organisée conformément à l'arrêté du 3 avril 2020.

ALTERNANCE ET FORMATION PROFESSIONNELLE | 'aftec ormation

ORGANISATION DE LA FORMATION

+ POSITIONNEMENT EN ENTRÉE DE FORMATION

Un entretien conseil sera dans un premier temps mené par le Chargé de Relation Client. Celui-ci s'assure des pré requis nécessaires à l'entrée en formation.
Dans un second temps, selon les besoins, une étude plus approfondie sera effectuée par le coordonnateur de la formation.

+ DURÉE DE LA FORMATION

Formation sur 2 ans. **Durée : 1350h**
Intégration en 2ème année possible sous couvert des pré requis. **Durée : 675 heures**

+ POINTS FORTS

• Un parcours d'accompagnement à la détermination du projet d'orientation est proposé au candidat en amont de son entrée en formation ainsi qu'une aide à la recherche d'entreprises permettant la signature d'un contrat en alternance. (Accompagnement méthodologique, espaces ressources, mise en relation avec les entreprises partenaires).

• Établissement habilité par l'Education Nationale à organiser les épreuves en Contrôle en Cours de Formation.

• Une relation partenariale de proximité : un accompagnement personnalisé en formation et des contacts réguliers avec l'entreprise, une co-construction des parcours professionnels.

• Un référent handicap accompagne l'apprenant tout au long de son parcours de formation, notamment pour l'aménagement de la formation et des modalités de certification.

+ EMPLOYABILITÉ ET POURSUITE D'ÉTUDES

Perspectives d'insertion :
Codes Métiers ROME :
C1201 Accueil et services bancaires
C1206 Gestion de clientèle bancaire
C1203 Relation clients banque/finance

© Ludovic Letot

DEVENIR ALTERNANT.E
EN 5 ÉTAPES AVEC AFTEC FORMATION

01 PRÉINSCRIPTION
Remplir le formulaire de préinscription sur notre site **formation-aftec.com**, rubrique Alternance/devenir alternant.

Flashez et préinscrivez-vous

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.

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.

EN SAVOIR + SUR
www.formation-aftec.com

ACCUEIL HANDICAP

CAMPUS D'ORLÉANS
22 av. des Droits de l'Homme
45000 Orléans
02 38 22 13 00
info@formation-aftec.com

CAMPUS DE TOURS
244 rue Giraudeau
37000 Tours
02 47 36 20 50
info@formation-aftec.com

Qualiopi processus certifié RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION
DATADOCKÉ
ENGAGÉ RSE MODÈLE AFAQ 26000 Confirmé ★★ AFNOR CERTIFICATION
RESPONSIBILITY EUROPE RE CSR LABEL
le cnam Région Centre-Val de Loire
Centre-Val de Loire www.regioncentre-valdeloire.fr

'aftec formation