

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR BANQUE

PROGRAMME DE FORMATION 2024/2026

Niveau V RNCP 38381 DIPLOME DU MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

Date de publication de la fiche : 15/12/2023 – Date de l'échéance de l'enregistrement : 31/12/2028

Code(s) NSF :313 : Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :41083 : Clientèle particulier

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accompagner le parcours client
- Orienter le client vers le bon interlocuteur interne ou externe
- Traiter les alertes au quotidien
- Accompagner les usages numériques
- Mettre en œuvre les actions commerciales
- Préparer la vente-conseil
- Conduire la vente-conseil
- Consolider la relation client
- Ouvrir et suivre 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
- Informer les clients sur le système financier, 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

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public - Le BTS est accessible via PARCOURSUP

PRÉ-REQUIS

Être titulaire du BAC général, technologique, professionnel ou équivalent. Titre professionnel de niveau IV équivalent.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

Apprentissage : 1350H du mois de septembre de l'année N à juin de l'année N+2

Professionnalisation/initiale : 1200H du mois d'octobre de l'année N à juin de l'année N+2

Nombre d'effectif dans les salles de classe 25 personnes maximum.

LIEU DE LA FORMATION

101 avenue Desmazures -Ilots des Picotières – 83110 Sanary

PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL – SAS au capital de 6000 Euros- RCS Toulon 913 916 391 000 26

101 Avenue Desmazures-Îlot les Picotières – 83110 SANARY SUR MER

Ecole Technique Privée- CFA - 0831812U

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 83 06 86 083 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur »

contact@pbschool.fr

CONTENU DE LA FORMATION

Bloc de compétences 1 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers –

Unité U3 - Total heures 224h

- Accueillir la clientèle.
- Gérer les flux de clients et les priorités.
- Pratiquer l'écoute active.
- Gérer les incivilités et les conflits.
- Actualiser les informations clients.
- Planifier un rendez-vous.
- Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client.
- Gérer les dysfonctionnements.
- Orienter le client vers l'interlocuteur approprié.
- Mettre en avant les offres complémentaires.
- Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client.
- Traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques.
- Proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme.
- Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance.
- Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numériques.

Bloc de compétences 2 – Développement commercial – Unité U4 - Total heures 224h

- Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations.
- Proposer des actions correctrices.
- Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement.
- Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information.
- Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte.
- Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation.
- Préparer des outils d'aide à la vente.
- Installer une relation de confiance.
- Conduire un entretien de découverte du client.
- Caractériser et hiérarchiser les besoins.
- Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation.
- Conclure la vente.
- Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client.
- Rendre compte de la relation client.
- Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat.
- Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations.
- Saisir les futures opportunités commerciales.
- Évaluer la satisfaction du client.

Bloc de compétences 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières – Unité

U5 Total heures 392h

- Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client.
- Assurer l'ouverture du compte adapté
- Gérer et clôturer un compte
- Identifier des produits et services liés au compte.
- Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client.
- Prévenir les risques liés aux moyens de paiement

- Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement.
- Définir le profil d'investisseur.
- Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support.
- Élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations.
- Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance.
- Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité.
- Élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client.
- Caractériser les différents types de crédits.
- Élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale.
- Mettre en place des assurances et des garanties appropriées.
- Suivre le crédit jusqu'à son remboursement.

Bloc de compétences 4 –Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle –
Unité U6 - Total heures 336h

- Mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique.
- Mobiliser la réglementation prudentielle.
- Prendre en compte les risques du système financier.
- Appréhender les domaines d'activité des établissements financiers.
- Identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché.
- Analyser l'environnement.
- Analyser les différentes stratégies des acteurs du marché.
- Appliquer les mesures de cybersécurité.
- Inscrire son activité dans une démarche RSE.
- Caractériser les structures juridiques des organisations.
- Travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs.
- Analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement.
- Caractériser les différents styles de management et de gouvernance.
- Repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement.
- Inscrire son activité dans une démarche qualité.
- Appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie.
- Identifier les risques juridiques liés à l'activité.
- Analyser la situation juridique du client.
- Inscrire la relation commerciale dans un cadre contractuel.
- Mobiliser les indicateurs macro-économiques.
- Analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine.
- Identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils.
- Repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur

Bloc de compétences : Culture générale et expression – Unité U1 – Total heures 168h

- Développer la curiosité et la réflexion des étudiants dans le sens d'une culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain à travers des thèmes libres et imposés, des textes et documents.
- Maîtriser la rédaction d'un message écrit en respectant les caractères de la langue écrite, en synthétisant des informations et en répondant de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.
- Communiquer oralement de façon efficace en s'adaptant au contexte de la communication.

*PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL – SAS au capital de 6000 Euros- RCS Toulon 913 916 391 000 26
101 Avenue Desmazures-Îlot les Picotières – 83110 SANARY SUR MER
Ecole Technique Privée- CFA - 0831812U*

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 83 06 86 083 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur »

contact@pbschool.fr

Bloc de compétences Langue vivante étrangère – Compréhension de l’écrit et expression écrite, compréhension de l’oral, expression orale en continu et en interaction - **Unité U21 et U22** Total heures 112h

- compréhension de documents écrits,
- production et interaction à l’écrit.
- compréhension de l’oral,
- production et interaction orales.

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques sur la base du référentiel de l’Éducation Nationale
Cas pratique et mise en situation sur chaque unité d’enseignement

PROFIL DU(DES) FORMATEUR(S)

Titulaire d’un diplôme équivalent ou supérieur et 3 années d’expérience professionnelle

MODALITÉS D’ÉVALUATION

Évaluation continue sur la période d’apprentissage et 1 BTS blanc par an.

Un examen final a lieu à l’issue des 2 ans. Le diplôme est délivré avec une moyenne de 10/20

Intitulés et coefficients des épreuves et unités			Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unités	Coeff	Forme	Durée
E.1 : Culture générale et Expression	U1	3	Ponctuelle écrite	3 heures
E.2 : Langue Vivante étrangère E21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite E22 : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction	U2	2	Ponctuelle écrite	2 heures
	U21	1	Ponctuelle orale	20 minutes
	U22	1		
E.3 : Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	U3	3	Ponctuelle orale	30 minutes
E.4 : Développement commercial	U4	4	Ponctuelle orale	45 minutes
E.5 : Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	U5	6	Ponctuelle écrite	4 heures
E.6 : Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	U6	4	Ponctuelle écrite	4 heures

Modalité et délais d'accès

La formation se déroule au centre de l'École supérieure de commerce à Sanary.
L'inscription au BTS doit être réalisé au plus tard le 30 septembre de l'année N.

Moyens techniques

Salle avec chaises et tables, téléviseur connecté grand écran, paperboard

Tarifs

En alternance : Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation avec une entreprise

Prise en charge des coûts de la formation par les OPCOS (formation gratuite pour l'étudiant)

Rythme : 2 jours de formation en présentiel / 3 jours d'entreprise par semaine

En formation initiale : 4000 euros/an avec 14 semaines de stage et 350 euros de frais de dossier à l'inscription.

Délai d'accès

Inscription : Sur rendez-vous à partir de février N : Entretien de motivation et entretien individuel

CONTACT

PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL

Tel : 04 94 07 85 82

contact@pbschool.fr

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à contacter directement GONZALEZ Mathilde (référente) au 04 94 07 85 82, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

TAUX D'OBTENTION DES CERTIFICATIONS PREPAPREES

Les premiers résultats seront disponibles en 2026

VALIDATION DES UNITÉS

Unités d'enseignement

Il est possible de conserver pendant 5 ans à compter de la date d'obtention les unités d'enseignement validées.

EQUIVALENCES ET PASSERELLES

Diplôme national de niveau BAC + 2

Pas d'équivalence ou passerelle

SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Poursuite d'études :

Licence pro et licence générale

Débouchés :

- Conseiller de clientèle banque
- Chargé de clientèle banque
- Assistant de gestion PME PMI
- Conseiller en produits financiers ou produits bancaires

PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL – SAS au capital de 6000 Euros- RCS Toulon 913 916 391 000 26

101 Avenue Desmazures-Îlot les Picotières – 83110 SANARY SUR MER

Ecole Technique Privée- CFA - 0831812U

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 83 06 86 083 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur »

contact@pbschool.fr

