

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

BTS - BANQUE

GRETA de l'Essonne (91)

Lycée Robert Doisneau - Corbeil-Essonnes

OBJECTIFS

Le BTS Banque conseiller(ère) clientèle forme des conseillers(ères) clientèle ou chargés(ées) de clientèle sur le marché des particuliers, appelés à rejoindre la force de vente dans le secteur bancaire et financier.

Le titulaire de ce BTS conjugue de solides compétences techniques, notamment juridiques, financières et fiscales avec des capacités comportementales et commerciales. Au contact régulier avec des clients appartenant à la clientèle dit « grand public », son activité principale consiste à commercialiser l'offre de produits et services de son établissement en informant et conseillant la clientèle dont il a la charge. Il a également pour mission de prospecter de nouveaux clients afin de développer son le portefeuille clients.

Dans un premier temps, il peut être appelé à exercer le métier de chargé d'accueil traitant les opérations courantes avant de se voir confier un portefeuille de clientèle en tant que conseiller. Avec de l'expérience, il peut évoluer vers d'autres types de clientèle notamment le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales

CONTENU

- Structuré autour du référentiel national, il repose sur **quatre axes de compétences clés** :
 - Le premier axe est centré sur **l'accompagnement du client au quotidien**. Il permet de maîtriser l'accueil et l'orientation des clients, en agence comme à distance, la gestion des opérations bancaires courantes et le suivi des dossiers. Les participants apprennent également à sécuriser les informations clients, à gérer les situations sensibles ou à risque, et à accompagner la clientèle dans l'utilisation des services numériques, tout en intégrant les enjeux de cybersécurité et de lutte contre l'illectronisme.
 - Le deuxième axe met l'accent sur **le développement commercial et la relation client**. Il vise à comprendre et analyser l'activité commerciale à l'aide d'indicateurs, à mener des actions de prospection et de fidélisation, et à conduire des entretiens de vente-conseil efficaces. Les participants apprennent à identifier les besoins des clients, à proposer des solutions personnalisées dans le respect de la réglementation, à conclure les ventes, assurer le suivi des contrats et gérer les réclamations, avec pour objectif la satisfaction et la fidélisation client.
 - Le troisième axe est dédié au **conseil et à l'expertise en solutions bancaires et financières**. Il permet d'analyser la situation personnelle et financière des clients, de gérer les comptes et moyens de paiement, de prévenir et traiter les incidents, et de proposer des solutions adaptées en matière d'épargne, d'assurance et de financement. La gestion du risque, l'évaluation de la solvabilité et le suivi des crédits font également partie des compétences développées.
 - Le quatrième axe porte sur **la compréhension de l'environnement bancaire et financier**. Il aborde l'organisation du système financier, le cadre juridique et déontologique, les évolutions réglementaires, économiques et technologiques, ainsi que les enjeux de responsabilité sociétale, de qualité, de cybersécurité et de travail en équipe
- Des enseignements généraux, des cours de langues, des ateliers de professionnalisation et des périodes en entreprise viennent compléter le parcours afin de favoriser l'application concrète des compétences et l'insertion professionnelle.

PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Individuel
- Jeune adulte en insertion
- Compte Personnel de Formation
- Salarié

DURÉE

De 870 h, dont 280 h en entreprise

DATES

Date de début : 14 septembre 2026

Date de fin : 11 juin 2027

PRÉ-REQUIS

Niveau 4 (BAC)

- Être titulaire d'un Baccalauréat (général, technologique ou professionnel), ou d'un titre professionnel de niveau 4, ou à défaut, avoir accompli une scolarité complète y conduisant
- Avoir de bonnes aptitudes commerciales et relationnelles
- Être motivé par le contact client et les challenges commerciaux
- Être dynamique et rigoureux
- Être disponible pour un travail personnel intensif

Pour postuler envoyer CV et lettre de motivation

"envoi des candidatures 7 jours avant le début de la formation, selon places disponibles."

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 5 (BTS)

VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Attestation de compétences
- Diplôme / unité de diplôme
BTS Banque Conseiller Clientèle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours du jour
- Face à face
- Formation de groupe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Certification BTS selon le règlement d'examen : CCF et épreuves ponctuelles

POURSUITE D'ACTIVITÉS

Type d'emplois accessibles :

Les emplois concernés correspondent à une variété de situations qui dépendent de l'activité et de l'organisation interne de l'établissement et du réseau d'établissements. Le métier cible est celui de « conseiller ou de conseillère de clientèle » de particuliers. Cette fonction est exercée dans les agences et dans les structures de relations à distance des établissements et réseaux d'établissements bancaires, d'assurances et financiers.

Le titulaire du diplôme peut être affecté dans des entités chargées du « traitement des opérations », plus connues sous l'appellation de middle office et back office.

Les besoins des réseaux étant renforcés en matière de conformité, ces fonctions présentent des opportunités pour le titulaire du diplôme.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

[Fiche RNCP 38381](#)

Echéance de l'enregistrement 31/12/2028

[Conditions générales de vente consultables ici](#)

"En cas de force majeure, le GRETA pourrait être amené à réaliser la formation à distance, sur les modules permettant d'être réalisés selon cette modalité"

« Un apprenant en situation de handicap peut bénéficier de divers aménagements (matériel et/ou pédagogique) dans le cadre de sa formation.

Les équipes sont sensibilisées et mobilisées à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Une demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) pourra être demandée auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) du département de résidence. »

COÛT

Tarif tout public pour un parcours type : 11.5€ /h sous réserve de 12 participants.

Demandeurs d'emploi et individuels : nous consulter

FINANCEMENT

- Auto-financement
- CPF
- Entreprise et OPCO
- Projet de transition Pro

DOMAINES PROFESSIONNELS

- Banque, assurance, immobilier

CONTACT

Greta de l'Essonne

01 64 90 91 91

candidatures@greta-essonne.fr

RÉFÉRENT HANDICAP

Marie-Clotilde ZACHARIA

greta.essonne@ac-versailles.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Un(e) stagiaire en situation de handicap peut bénéficier de divers aménagements dans le cadre de sa formation en prenant contact avec la référente handicap.

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

