

## BTS Banque



### GESTION, MANAGEMENT, RELATION CLIENT

#### Publics

Tout public

#### Conditions d'accès

- Être titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre professionnel de niveau 4

#### Durée

- 1 267h de formation sur 2 ans

#### Modalités de formation

- Alternance centre de formation / entreprise.
- Suivi individualisé

#### Validation

- BTS Banque, diplôme de l'Education nationale, niveau 5

#### Type de contrat

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation

#### Modalités de financement

- Gratuit pour l'alternant
- Prise en charge par Opérateur de Compétences de l'entreprise

#### Poursuites d'études

- Licence professionnelle

#### Atouts

- Intégrer le monde de l'entreprise
- Être rémunéré
- Aucun frais de formation
- Employabilité accrue

#### Lieu de formation

- Limoges

## Objectifs

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 **prospector** de nouveaux clients afin de développer son le portefeuille clients.

Il peut être appelé à exercer le métier de conseiller clientèle de particuliers junior, conseiller clientèle banque à distance, conseiller d'accueil et de service à la clientèle, technicien des opérations bancaires et d'appui commercial.

## Contenu

- **F1 : Gestion de la relation client** : accueillir le client, entrer en relation avec un prospect, identifier les besoins du client, respecter les règles d'information conformément au profil du client et aux produits et services proposés ; assurer une vente-conseil adaptée au client , assurer le suivi de la relation,
- **F2 : Développement et suivi de l'activité commerciale** : pratiquer les ouvertures de compte de toute nature, distribuer l'ensemble de la gamme de produits, de services et financements, analyser un portefeuille de clientèle, exploiter les fichiers commerciaux, participer à la gestion des risques au quotidien
- **Culture générale et expression** : communication écrite et orale
- **Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire** repérer les agents, les fonctions, les principaux mécanismes et les indicateurs économiques pertinents ; tenir compte de l'actualité économique et gérer son impact sur l'activité professionnelle ; mobiliser les connaissances juridiques générales liées à l'exercice de l'activité professionnelle ; identifier l'organisation du secteur et se repérer dans cette organisation en tenant compte des impératifs managériaux et des processus de décision.
- **Langues vivante étrangère (Anglais)** : Compréhension de l'oral, de documents écrits, productions et interactions écrites et orale.