

# BTS - BAC + 2 BANQUE

RENTRÉE 2024

Obtention  
NC

Taux global insertion dans l'emploi  
NC

Taux insertion dans le métier visé  
NC

+ Date de publication : 15/12/2023

**CODE RNCP : 38381**

Diplôme Éducation Nationale de Niveau 5 (anciennement niveau III)  
Inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)  
Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Mise à jour le : 15/12/2023



22 rue des entrepreneurs  
ZI St Joseph 04100 Manosque  
Tél : 04.92.72.82.82  
Mail : accueil@adfformation.fr  
Site web : www.adfformation.fr



## 🕒 Dates

**Consulter notre site internet régulièrement**

## 🕒 Durée

**En alternance (24 mois)**

1350 heures

(selon le financement)

2 jours/sem. en centre,

3 jours/sem. en entreprise.

*Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.*

## 👥 Public

Tout public : demandeurs d'emploi, salariés, adultes en reconversion, lycéens.

## 💰 Financements

Contrat de professionnalisation, CPF de transition, Pro A, Contrat d'apprentissage.

## 👔 Métiers visés

Conseiller en produits Financiers ou produits bancaires

Conseiller en épargne bancaire  
Chargé de clientèle banque

## 🎓 Poursuivre ses études

Licence professionnelle en assurance, banque et finance,  
Bachelor spécialisé en gestion et finance,

PGE (programme grande école) en école de commerce

## 📞 Contact

**Notre équipe vous répond du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h.**

## 🎯 Objectifs

Le titulaire du BTS Banque exerce son activité dans le secteur bancaire, financier et assurantiel. Relevant d'un établissement ou d'un réseau d'établissements, il travaille au sein de structures variées, en face à face avec le client et/ou à distance, à l'aide d'outils technologiques évolutifs.

À l'issue de la formation, le titulaire du BTS Banque sera capable de :

- exercer une fonction commerciale et technique dans une organisation du secteur financier, sur le marché des particuliers,
- commercialiser l'offre de produits et de services de son entreprise,
- prospecter de nouveaux clients et de saisir toutes les opportunités commerciales,
- conseiller, s'adapter et utiliser les outils numériques liés à son activité,
- être attentif à l'accompagnement des clients en situation de handicap et, de manière générale, dans l'accueil et l'accompagnement des prospects et des clients au respect de toutes les formes d'égalité et d'équité,
- exercer des activités d'intermédiation dans les domaines de l'assurance de personnes et de l'assurance de biens et de responsabilité.

## 🧠 Prérequis

Aucun

## 📄 Conditions préalables

En apprentissage :

Baccalauréat ou titre de niveau bac validé

Autres dispositifs : titre/diplôme de niveau 3 obtenu + expérience professionnelle.

## 🏢 Moyens utilisés

1000 m<sup>2</sup> de locaux sécurisés sur 2 sites (dont 800 m<sup>2</sup> accessibles aux personnes handicapées) - salles dédiées et climatisées - locaux équipés de 150 ordinateurs Mac et PC - vidéoprojecteurs - connexion internet wifi.

## 📚 Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel - Supports pédagogiques - Études de cas concrets - Exercices pratiques - Examen blanc.

## 🕒 Délais d'accès

ADF s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais suivant votre demande de formation au catalogue. La prestation débutera au plus tôt après l'acceptation de prise en charge du dossier. Cette durée peut varier selon le financeur de l'action (nous contacter).

## ➡ Modalités d'accès

Entretien individuel / tests de positionnement, sur rendez-vous - Voeux Parcoursup pour les lycéens.



## € Tarifs

Tarif variable selon le mode de financement (nous contacter). Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, le coût de la formation est pris en charge par un OPCO, le stagiaire n'aura donc pas à régler la formation.

## ♿ Accessibilité aux personnes en situation de handicap

ADF s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées. Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Deux sites de formation (un site avec rampe d'accès et le 2<sup>e</sup> avec un ascenseur pour les PMR).

## 📄 Document de suivi de la formation

Feuilles de présence par demi-journées pour le contrôle de l'assiduité - Attestation de fin de formation  
Questionnaire d'évaluation de la formation.

# Dispositif de validation des compétences

Validation de la formation partielle ou totale :  
BTS Banque, diplôme Éducation Nationale de niveau 5

## Programme de formation

### MATIÈRES PROFESSIONNELLES

#### ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DU CLIENT DE SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

- 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.

#### DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- 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.

#### CONSEIL ET EXPERTISE EN SOLUTIONS BANCAIRES ET FINANCIÈRES

- 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.

#### VEILLE ORGANISATIONNELLE, JURIDIQUE, ÉCONOMIQUE ET SECTORIELLE

- 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.

## MATIÈRES GÉNÉRALES

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- 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.

### LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE (ANGLAIS)

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- comprendre des documents écrits,
- produire et interagir à l'écrit,
- comprendre et échanger à l'oral,
- produire et interagir à l'oral.

### ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

Le titulaire d'un diplôme équivalent peut être dispensé de certaines épreuves certificatives (se renseigner auprès du rectorat).

Épreuves	Coef	Nature	Durée
Culture générale et expression	3	Écrite	3 h
Langue vivante étrangère	2	Écrite Orale	2 h 20 min.
Accompagnement du parcours du client des services bancaires et financiers	3	Orale	30 min
Développement commercial	4	Orale	45 min
Conseil et expertise en solutions bancaires et financiers	6	Écrite	4 h
Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	4	Écrite	4 h
Certification professionnelle AMF	1	QCM	2 h