

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 1174**

Intitulé

BTS : Brevet de technicien supérieur Banque, conseiller de clientèle (particuliers)

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'enseignement supérieur Modalités d'élaboration de références : CPC n° 16	Recteur de l'académie

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

313 Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire du BTS Banque-conseiller de clientèle (particuliers) exerce une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché des particuliers. Il commercialise l'offre de produits et services de son établissement, informe et conseille la clientèle dont il a la charge et prospecte de nouveaux clients. Dans ce métier de conseil et de vente, les qualités relationnelles jouent un rôle primordial.

Le titulaire du diplôme est appelé à travailler dans un environnement complexe et concurrentiel et à s'adapter à une grande variété de canaux de distribution : agences physiques et virtuelles, Internet, réseaux sociaux, bureau tactile.

Pour réussir dans sa mission, il devra conjuguer de solides compétences juridiques, financières et fiscales avec des capacités comportementales et commerciales.

cf; blocs de compétences (rubrique modalités d'accès)

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

banques, établissements du secteur bancaire et financier

Conseiller de clientèle, chargé de clientèle

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1206 : Gestion de clientèle bancaire

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

- Gestion de la relation client
- Développement et suivi de l'activité commerciale (étude de cas, analyse de situation commerciale)
- Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire
- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- unités facultatives : langue vivante 2, certification professionnelle

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 1174 - Gestion de la relation client	<ul style="list-style-type: none">- assurer un accueil de qualité dans des situations variées ;- préparer l'argumentaire et la négociation ;- conduire l'entretien en face à face ou à distance ;- analyser de façon critique la gestion de la relation ;- communiquer en situation professionnelle.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 1174 - Développement et suivi de l'activité commerciale - Etude de cas	<ul style="list-style-type: none">- analyser une ou plusieurs situations professionnelles ;- rechercher une ou des solutions aux problèmes posés ou détectés ;- adapter l'offre faite au client en tenant compte de sa situation et des objectifs de l'établissement bancaire tout en respectant les contraintes réglementaires et organisationnelles ;- justifier ou argumenter les solutions et/ou les offres proposées et/ou les actions à réaliser ;- mettre à jour les bases d'information sur la clientèle

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 1174 - Analyse de situation commerciale	<ul style="list-style-type: none"> - démontrer son implication dans des activités relevant du secteur bancaire et financier ; - repérer les éléments de contexte de la situation (enjeux, objectifs, caractéristiques du ou des produits, cible, moyens, résultats) ; - organiser son activité ; - mettre en place les solutions adaptées et proposer éventuellement des alternatives ; - faire preuve de qualités d'argumentation et d'analyse ; - appliquer la réglementation en vigueur ; - donner du sens à son action
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 1174 - Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> - prendre en compte les événements, indicateurs et mécanismes économiques dans l'information et le conseil au client ; - informer le client sur le cadre juridique et réglementaire et ses évolutions susceptibles d'avoir un impact sur sa situation bancaire ; - se situer et situer son activité de conseiller de clientèle dans le contexte général d'évolution de la profession bancaire et dans celui plus spécifique de l'organisation à laquelle il appartient - pratiquer la veille par rapport à l'actualité économique, juridique et organisationnelle du secteur, notamment pour tout ce qui a trait à ses conséquences sur l'activité du conseiller de clientèle ; - intégrer un comportement éthique et déontologique dans l'exercice des différentes activités.
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 1174 - Culture générale et expression	<p>Appréhender et réaliser un message écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les contraintes de la langue écrite - Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture <p>Communiquer oralement</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs <p>Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 1174 - Langue vivante étrangère	<p>Compétences de niveau B2 du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer oralement en continu ; - Interagir en langue étrangère ; - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury est présidé par un enseignant-chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.
En contrat d'apprentissage	X	idem

Après un parcours de formation continue	X	idem
En contrat de professionnalisation	X	idem
Par candidature individuelle	X	idem
Par expérience dispositif VAE	X	idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Décret n° 95-665 du 9 mai 1995 portant règlement général du brevet de technicien supérieur

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 18-07-2001

Arrêté du 26-2-2014 : première session en 2016

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Base Reflet Cereq

<http://www.cereq.fr>

Autres sources d'information :

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.onisep.fr>

<http://www.cndp.fr>

Lieu(x) de certification :

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Certification précédente : Banque option A marché des particuliers