



*Ministère de l'enseignement supérieur et
de la recherche*

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Banque – Conseiller de clientèle

Septembre 2014

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche

Arrêté du 26 février 2014 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « banque, conseiller de clientèle (particuliers) »

NOR : ESRS1403534A

La ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche

Vu le code de l'éducation et notamment les articles D643-1 à D 643-35 ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 modifié fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 18 juillet 2001 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « banque » ;

Vu l'arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « services administratifs et financiers » en date du 12 décembre 2013 ;

Vu l'avis du Conseil Supérieur de l'Education du 13 février 2014 ;

Vu l'avis du Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 17 février 2014 ;

Arrête

Article 1

La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « banque, conseiller de clientèle (particuliers) » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Article 2

Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification sont définis en annexe I au présent arrêté.

Les unités constitutives du référentiel de certification du brevet de technicien supérieur

« banque, conseiller de clientèle (particuliers) » ainsi que les unités communes au brevet de technicien supérieur « banque, conseiller de clientèle (particuliers) » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur, sont définies en annexe I au présent arrêté.

Article 3

La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur « banque, conseiller de clientèle (particuliers) » comporte des stages en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées à l'annexe II au présent arrêté.

Article 4

En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III au présent arrêté.

Article 5

Le règlement d'examen est fixé en annexe IV au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe V au présent arrêté.

Article 6

Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'enseignement supérieur.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

Article 7

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D643-14 et D643-20 à D643-23 du code de l'Education.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session pour laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur « banque, conseiller de clientèle (particuliers) » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D643-13 à D643-26 du code de l'Education.

Article 8

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 18 juillet 2001 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « banque » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions des arrêtés du 18 juillet 2001 précités et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article D643-15 du code de l'Education et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Article 9

La première session du brevet de technicien supérieur « banque, conseiller de clientèle (particuliers) » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2016.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « banque » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté 18 juillet 2001 précité aura lieu en 2015. A l'issue de cette session l'arrêté du 18 juillet 2001 précité est abrogé.

Article 10

La directrice générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le, 26 février 2014

Pour la ministre et par délégation

Par empêchement de la directrice générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle

Le chef du service de la stratégie de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle,
J.M. JOLION

Paru au Journal officiel de la République française du 2 avril 2014

Paru au Bulletin officiel de l'enseignement supérieur et de la recherche et au
Bulletin officiel de l'éducation nationale du 17 avril 2014

SOMMAIRE

ANNEXE I

Référentiel des activités professionnelles.....	page 6
Référentiel de certification.....	page 12
Livret de compétences... ..	page 32
Ateliers de professionnalisation	page 33
Dispenses d'unités.....	page 35

ANNEXE II

Stage en milieu professionnel	page 36
-------------------------------------	---------

ANNEXE III

Horaires	page 39
----------------	---------

ANNEXE IV

Règlement d'examen	page 40
--------------------------	---------

ANNEXE V

Définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation.....	page 41
--	---------

ANNEXE VI

Tableau de correspondance avec l'ancien diplôme	page 56
---	---------

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Appellation du diplôme

Brevet de Technicien Supérieur « Banque-Conseiller de clientèle (Particuliers)»

Champ d'activité

Définition du métier

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle exerce une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché des particuliers. À ce titre il est en contact régulier avec des clients appartenant essentiellement au segment de clientèle dit « grand public ».

L'activité principale du titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle 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. L'offre dont il assure la distribution peut être particulièrement large, chaque groupe bancaire explorant toutes les opportunités lui permettant de différencier son offre commerciale de celle de ses concurrents.

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle est autorisé, conformément au Code des assurances, à exercer des activités d'intermédiation dans les domaines de l'assurance de personnes et de l'assurance de biens et de responsabilité (niveaux 2 et 3 de capacité professionnelle).

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle exerce un métier de conseil et de vente où les qualités relationnelles jouent un rôle de premier plan. Il est appelé à travailler dans un environnement complexe et concurrentiel sur un marché fortement bancarisé, caractérisé par la multiplication des acteurs et des modes de commercialisation. Il est impliqué dans des situations professionnelles qui s'appuient sur une grande diversité de canaux de distribution : agences physiques et virtuelles, Internet, téléphone mobile intelligent, réseaux sociaux, bureau tactile. Dans ce contexte multicanal, le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle doit faire preuve d'adaptabilité et être doté des compétences lui permettant d'évoluer d'un canal à un autre en fonction des opportunités qui lui sont offertes.

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle doit conjuguer de solides compétences techniques, notamment juridiques, financières et fiscales, avec des capacités comportementales et commerciales, lui permettant de conduire sereinement sa mission dans un contexte professionnel fortement réglementé.

Enfin, le respect de la réglementation et des principes déontologiques propres à la profession joue un rôle capital dans la mesure où il participe à l'établissement d'une relation de confiance avec la clientèle et favorise le développement commercial.

Contexte professionnel

Types d'organisations ou d'entreprises

Le secteur bancaire et financier représente un des premiers employeurs privés de France. Les établissements sont soit organisés nationalement, soit constitués d'entités régionales fédérées à l'intérieur d'un groupe. À cela s'ajoutent les filiales de banques étrangères sur le territoire national.

La profession organise son activité autour de trois grandes catégories de métiers :

- la force de vente (collaborateurs des agences, des plates-formes de relation clientèle, des unités de banque en ligne) qui totalise environ 52% des collaborateurs,
- le traitement des opérations qui accueille 27% des collaborateurs,
- les fonctions supports qui accueillent 21% des collaborateurs.

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle a vocation à rejoindre principalement la force de vente.

D'autres entités telles que les intermédiaires en opérations de banque ou d'assurance sont également susceptibles d'accueillir les diplômés du BTS Banque-Conseiller de clientèle.

Emplois concernés

Les emplois concernés sont très divers.

Le métier cible est celui de « conseiller de clientèle »¹ de particuliers, en poste dans les agences et les structures de relations à distance. La mission qui lui est confiée s'organise généralement autour de quatre axes :

- apporter, par son action personnelle, un accueil et un conseil de qualité aux clients,
- construire et développer une relation de confiance personnalisée avec ses clients en synergie avec la politique commerciale de son établissement,
- développer quantitativement et qualitativement le portefeuille de clients dont il a la responsabilité, en améliorant le taux d'équipement des clients en produits et services, dans le respect des règles de sécurité et de la réglementation,
- maîtriser les risques liés à l'activité, en particulier dans l'octroi et le suivi des crédits, conformément aux procédures internes.

Afin de faciliter sa période d'intégration, le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle peut être appelé à exercer la fonction de « chargé d'accueil ». Il sera alors amené à traiter, dans un premier temps, des opérations courantes avant de se voir confier un portefeuille de clientèle.

Certains titulaires du BTS Banque-Conseiller de clientèle peuvent aussi être affectés dans des entités rattachées à la catégorie « traitement des opérations », plus connues sous l'appellation de *middle office* et *back office*².

Cette orientation développée par certains groupes bancaires prend appui sur un double constat :

- Les structures de traitement des opérations sont orientées « clients » car assurant le service après-vente des structures commerciales. Dès lors, il apparaît particulièrement efficace que des collaborateurs en contact permanent avec des conseillers et des clients, dont ils doivent partager les préoccupations, reçoivent la même formation.

¹ Le métier cible est appelé « Conseiller de clientèle », ce qui correspond à la terminologie la plus utilisée dans les groupes bancaires, mais on peut tout aussi bien parler de « Chargé de clientèle » dont le périmètre de la fonction est identique.

² *Middle office* et *back office* : « *middle office* » correspond aux activités de suivi de marché ; « *back office* » au traitement des opérations.

- Les groupes bancaires sont de plus en plus attachés à la notion de fluidité des parcours professionnels et aux passerelles pouvant être mises en place entre les différentes entités constituant leurs organisations. La formation joue, en ce domaine, un rôle important et les collaborateurs des unités de traitement, titulaires du BTS Banque-Conseiller de clientèle, renforcent leur employabilité car ils peuvent facilement rejoindre le réseau commercial, en fonction de l'évolution des organisations.

Possibilités d'évolution

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle est un collaborateur potentiellement évolutif. La réussite dans les missions qui lui sont confiées lui offre de multiples possibilités d'évolution professionnelle.

Il peut ainsi, à l'intérieur du secteur bancaire, évoluer vers d'autres types de clientèle de particuliers, vers le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales. Il peut également évoluer dans le cadre plus large du secteur financier (banque, assurance et leurs intermédiaires).

Cette évolution peut être facilitée dans le cadre de nombreux dispositifs de formation continue ou universitaire, y compris les grandes écoles, soit en approfondissant l'un des domaines étudiés en BTS Banque-Conseiller de clientèle, soit en l'élargissant à un domaine financier complémentaire (notamment assurance et professions immobilières).

Environnement technique, juridique et économique de l'emploi

L'activité du titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle est sensible aux évolutions qui touchent la profession et plus particulièrement le marché des particuliers, sur lequel il est appelé à conduire sa mission. Il doit être apte à intégrer les modifications de son environnement professionnel.

Ces évolutions peuvent trouver leur source à trois niveaux :

- L'évolution de l'offre de produits et services liée au climat de forte concurrence entre les établissements ainsi qu'à la nécessité de trouver de nouvelles opportunités commerciales.
- Les effets des évolutions réglementaires et juridiques sur la relation engagée avec la clientèle.
- La poursuite de l'innovation en matière de technologies de l'information et de la communication et ses conséquences sur le poste de travail.

L'environnement de travail du titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle est fortement conditionné par la technologie. Son poste de travail s'insère dans des systèmes d'information évolués et interconnectés. Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle recourt à des applications informatiques propres à chaque établissement reliant l'utilisateur aux différents domaines de son activité et lui permettant d'utiliser des systèmes intelligents de gestion de la relation commerciale. L'utilisation de l'ensemble de ces outils s'effectue dans le respect des règles générales déclinées par chaque établissement en vue de garantir la confidentialité et l'intégrité des données, assurant ainsi le respect de la vie privée du client.

Il convient également de prendre en compte l'impact des modifications des comportements des clients qui affichent, notamment, des exigences fortes en matière :

- d'éthique et de déontologie,
- de qualité du conseil,
- de clarté, de transparence et de bonne compréhension des informations communiquées.

Fonctions et domaines

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle exerce une activité de services qui s'organise autour de deux fonctions principales :

- la gestion de la relation client,
- le développement et le suivi de l'activité commerciale.

Ces fonctions prennent appui sur un ensemble de connaissances et de compétences qui peuvent être regroupées en deux domaines connexes :

- culture générale, expression et communication, y compris dans une langue étrangère,
- environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire.

La mise en œuvre de l'ensemble des activités professionnelles s'inscrit dans le cadre de la réglementation, avec le souci de respecter l'éthique et la déontologie propre au secteur et les procédures internes à chaque établissement.

Par ailleurs, dans le but de développer le caractère professionnalisant de la formation, le référentiel du diplôme intègre les compétences et les connaissances définies par l'Autorité des marchés financiers pour les collaborateurs directement en contact avec la clientèle. Un module de formation spécifique permet aux candidats de se présenter à l'épreuve facultative de certification professionnelle, reconnue par le régulateur.

Enfin, la formation au BTS Banque-Conseiller de clientèle permet de valider des compétences linguistiques complémentaires, au moyen d'une épreuve facultative de langue vivante 2, différente de la langue vivante 1, en référence au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

■ Fonctions principales

● F1 - Gestion de la relation client

Cette fonction consiste à construire et développer une relation de confiance avec la clientèle et assurer une haute qualité de service. Elle est assurée grâce à la mise en œuvre des compétences suivantes :

- ✓ accueillir le client, quelle que soit la situation (à l'agence, lors d'une visite spontanée ou d'un rendez-vous, au téléphone, par écrit), en identifiant avec précision la nature de son attente ;
- ✓ entrer en relation avec un prospect, en utilisant les différents vecteurs et techniques de mise en relation et promouvoir tous les canaux d'accès à la banque ;
- ✓ identifier les besoins du client grâce à un entretien de découverte ;
- ✓ respecter les règles d'information conformément au profil du client et aux produits et services proposés ;
- ✓ assurer une vente-conseil adaptée au client et pratiquer la négociation en recherchant des solutions gagnant/gagnant en matière de conditions de compte, de taux ou de délais ;
- ✓ assurer le suivi de la relation, ce qui consiste à s'assurer que la demande du client a été traitée et que les engagements pris ont été tenus. Il s'agit aussi de vérifier la qualité des prestations et de prédéfinir les étapes suivantes de la relation avec le client.

Ce sont des activités essentielles qui nécessitent la mise en œuvre de bonnes pratiques commerciales et de compétences relationnelles. Elles s'appuient sur des savoir-faire spécifiques.

• F2 - Développement et suivi de l'activité commerciale

Cette fonction consiste à organiser l'activité commerciale, à acquérir les bonnes pratiques professionnelles et à utiliser de façon pertinente les techniques qui permettront d'assurer au client une prestation de qualité répondant à ses besoins, tout en assurant la protection des intérêts de la banque.

Elle consiste en particulier à :

- ✓ pratiquer les ouvertures de compte de toute nature (compte personnel, joint, indivis) en recueillant les informations et les documents prescrits, mettre en place les opérations connexes (procuration) et définir les règles de fonctionnement et de clôture du compte ;
- ✓ distribuer l'ensemble de la gamme de produits (épargne monétaire et financière, assurances), services (moyens de paiement, banque à distance, monétique) et financements (besoins courants, consommation, immobilier) proposés par l'établissement, en connaissant les caractéristiques techniques et les conditions d'utilisation ;
- ✓ analyser un portefeuille de clientèle en utilisant avec pertinence les indicateurs fournis par l'établissement, en identifiant les points forts et les situations à risque commercial, suivre et vérifier l'atteinte des objectifs en cohérence avec la stratégie de l'entreprise ;
- ✓ exploiter les fichiers commerciaux, dans le cadre de la préparation d'actions commerciales ;
- ✓ participer à la gestion des risques au quotidien, effectuer les contrôles requis, connaître et appliquer les procédures, appliquer les consignes de l'établissement en matière de conformité.

La conduite de ces activités s'appuie sur la connaissance et la compréhension de l'environnement économique, financier, juridique, fiscal et organisationnel de l'activité bancaire.

■ Domaines connexes

• D1 - Culture générale, expression et communication (y compris dans une langue étrangère)

Ce domaine vise l'acquisition de capacités relatives à la culture générale, l'expression et la communication en français et dans une langue étrangère.

Plus précisément, il s'agit pour les étudiants de :

- ✓ posséder une culture générale favorisant l'adaptabilité ;
- ✓ mettre en œuvre des compétences méthodologiques dans l'exercice de l'activité ;
- ✓ mobiliser des compétences techniques en matière de communication, quel que soit le support et/ou le type de médium utilisé ;
- ✓ agir avec éthique et déontologie en faisant preuve de conscience professionnelle.

- **D2 - Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire**

Ce domaine vise l'acquisition de compétences et de connaissances permettant au conseiller de clientèle de :

- ✓ 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.

- **Domaines facultatifs**

Ces domaines de la formation sont destinés à améliorer le professionnalisme des étudiants par une :

- ✓ certification professionnelle reconnue par l'Autorité des marchés financiers,
- ✓ évaluation dans une seconde langue vivante (différente de la LV1).

ANNEXE I (suite)

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

U1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

L'unité "Culture générale et expression" valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 « Objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel des capacités du domaine de la culture générale et expression pour le BTS » (B.O. n°47 du 21 décembre 2006).

U2 – LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1

L'unité de langue vivante étrangère valide les capacités et compétences incluses dans le référentiel. Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais.

Cette unité se réfère à trois axes fondamentaux :

1) *Les objectifs* essentiellement professionnels qui impliquent la maîtrise de la langue vivante étrangère en tant que langue véhiculaire ou non.

2) *Les compétences fondamentales* :

- Compréhension écrite de documents professionnels, brochures, dossiers, articles de presse ...
- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel ;
- Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages ...
- Expression orale : langue de communication, conversations simples au téléphone ...

3) *Les connaissances* :

- Les bases linguistiques du programme des classes terminales ;
- La morpho syntaxe de la langue utilisée dans les situations professionnelles ciblées ;
- La terminologie, le lexique du domaine professionnel.

U3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT

Objectifs généraux :

Le conseiller de clientèle est amené à exercer les activités de conseil et de vente dans des contextes différents : vente en face à face ou vente à distance. Il doit discerner le meilleur canal en fonction des finalités et des besoins de la clientèle, et il est capable d'adapter les méthodes de vente et les techniques de communication au canal utilisé.

Dans le cadre de l'exercice de cette fonction, le conseiller de clientèle doit faire preuve d'aisance dans la communication orale, de pertinence dans le questionnement, de capacité d'écoute et de négociation, de réactivité face à la diversité des situations professionnelles. Il exerce ses activités au sein d'une équipe et il communique avec son environnement proche, relaye les valeurs de l'entreprise, se mobilise sur des objectifs individuels ou collectifs. Il doit rechercher en permanence la qualité, la satisfaction du client tout en assurant la rentabilité de son activité.

L'exercice du métier nécessite l'appropriation, voire la maîtrise, de l'ensemble des outils et dispositifs technologiques de communication tant d'origine interne (applicatifs de gestion des procédures) qu'externe. Le conseiller de clientèle est appelé à faire un usage fréquent et optimal de ces outils au regard du niveau d'exigence du client et de l'efficacité du traitement des opérations qu'il aura à traiter.

Le métier de conseiller de clientèle s'exerce dans un cadre réglementaire rigoureux. La relation avec le client doit être conforme aux textes en vigueur et respecter la déontologie du métier. Le conseiller doit, en particulier, respecter le secret bancaire ainsi que les exigences du règlement intérieur de son établissement.

Activités caractéristiques :

Cette unité regroupe les activités professionnelles au moyen desquelles le conseiller de clientèle construit et instaure une relation de confiance avec des clients ou des prospects en assurant une haute qualité de service. Il s'agit principalement d'activités ayant trait à :

- l'accueil,
- la connaissance du client,
- l'information du client,
- le conseil,
- la formalisation de la vente,
- le suivi de la relation.

Conditions d'acquisition des compétences :

Les différentes activités liées à l'organisation de la gestion de la relation client prennent appui sur des situations professionnelles, réelles ou simulées, et s'exercent dans un contexte technologique intégrant une connaissance approfondie des technologies de l'information et de la communication spécifiques au système bancaire :

- outils bureautiques et multimédias : traitement de texte, tableurs, agendas ;
- outils de communication : téléphone, réseaux intranet et internet (messagerie, navigateurs et moteurs de recherche, plates-formes de travail collaboratif, sites internet) ;
- outils professionnels de gestion ou spécifiques au métier : outils de la gestion de la relation client (GRC), bases de données clients, logiciels de simulation.

Les différentes activités liées à la communication professionnelle nécessitent une implication personnelle dans les situations réelles ou simulées de l'environnement du métier. Elles concernent à la fois la communication professionnelle, générale ou commerciale, tant sous la forme écrite qu'orale.

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES	SAVOIRS ASSOCIÉS
L'accueil	Organiser et animer des espaces dédiés à l'accueil Proposer des solutions aux dysfonctionnements matériels	L'aménagement de l'espace Le respect des chartes de qualité de l'accueil La communication interpersonnelle Le fonctionnement des automates La qualité de la relation commerciale en face à face
	Réceptionner et traiter les appels téléphoniques en agence Arbitrer les priorités	Les techniques de questionnement et de reformulation La qualité de la relation commerciale à distance
	Appeler, réceptionner et traiter les appels dans les plateformes de relation à distance	Les techniques de communication utilisées dans les plateformes de relation à distance
	Personnaliser l'accueil client/prospect Recueillir un premier niveau d'information permettant de qualifier le contact	Les techniques d'entrée en relation
	Orienter le client/prospect vers l'interlocuteur approprié	Les habilitations professionnelles et les niveaux de délégation
	Réaliser les principales opérations bancaires courantes dans une démarche proactive en respectant les règles de confidentialité et les procédures d'accès au système d'information	Les règles de traitement des opérations bancaires courantes La charte de déontologie interne Le règlement intérieur
	Orienter le client vers les outils, services et canaux de communication pertinents	Le système d'information client : canaux et services

L'accueil (Suite)	Prendre un rendez-vous qualifié	<p>L'écoute active</p> <p>La découverte des besoins et la reformulation</p> <p>Les techniques de questionnement</p> <p>La gestion des agendas (partagés ou non)</p> <p>La gestion du temps</p> <p>Les documents et les règles de souscription d'un produit ou service</p> <p>Les techniques de prospection téléphonique en appels sortants</p>
	Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits	<p>Les situations de relations conflictuelles : types, causes, conséquences et mécanismes</p> <p>La gestion des conflits et des désaccords</p> <p>La gestion du stress</p> <p>Les règles principales de sécurité dans les agences</p>
La connaissance du client	Préparer l'entretien avec le client/prospect	<p>Les applications d'aide à la vente et à la communication</p> <p>La conformité des dossiers clients et la réglementation en vigueur</p> <p>Les fiches et argumentaires produits</p> <p>Les méthodes de préparation de l'entretien</p> <p>L'approche client de l'établissement</p>
	Conduire un entretien de découverte	<p>L'écoute active</p> <p>La prise de notes et son utilisation</p> <p>Les techniques de découverte des attentes et des besoins</p>
	<p>Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service</p> <p>Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d'informations</p>	<p>Les informations réglementaires</p> <p>La protection des données personnelles</p> <p>La lutte contre le blanchiment</p>

L'information du client	Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation de renseigner, dans l'agence et dans le cadre d'un démarchage	<p>La gestion électronique des documents</p> <p>Les obligations d'affichage et de mise à disposition des clients et prospects en agence</p> <p>La réglementation en matière de démarchage, et de vente à distance</p>
	Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires et d'assurances	<p>Le principe d'information loyale du client sur les caractéristiques essentielles du produit ou service (dont la tarification)</p> <p>Les informations pré contractuelles légalement requises concernant la gamme de produits et services proposée par l'établissement</p> <p>L'archivage de la preuve de l'information du client</p>
	Identifier les sanctions applicables	Les sanctions applicables
Le conseil	<p>Établir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client</p> <p>Identifier les attentes et besoins du client</p>	L'approche globale du client
	<p>Proposer les produits et services adaptés</p> <p>Conseiller le client en fonction de ses attentes et de sa situation tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l'établissement et la réglementation</p>	<p>Les caractéristiques des produits et services proposés par l'établissement</p> <p>La présentation équilibrée des produits et services : avantages, inconvénients, frais</p> <p>Les techniques de propositions commerciales</p> <p>Les exigences légales de contenu, de matérialisation et d'archivage du conseil donné à la clientèle, concernant les produits et services proposés</p>
	<p>Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de pertes de capital, de rendement et de fiscalité</p> <p>Argumenter un refus ou un accord de crédit</p>	<p>La mise en garde/solvabilité du candidat à l'emprunt et le risque de non remboursement</p> <p>La primauté de l'intérêt du client</p> <p>Le conflit d'intérêt</p> <p>L'éthique et la déontologie</p>

La formalisation de la vente	Élaborer avec le client une solution négociée dans l'intérêt des parties	<p>Les objectifs commerciaux</p> <p>Les orientations commerciales</p> <p>Les marges de manœuvre</p> <p>La stratégie « gagnant-gagnant »</p> <p>L'offre globale</p> <p>La réglementation des pratiques commerciales déloyales et agressives, des abus de faiblesse et de la discrimination</p>
	Traiter les objections émises	<p>Le traitement des objections</p> <p>Les reformulations</p>
	Conclure et formaliser l'accord	<p>Les techniques de conclusion</p> <p>La formalisation des contrats</p> <p>La remise des documents</p> <p>La signature électronique</p>
	Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future	<p>La prise de congé</p>
Le suivi de la relation	S'assurer de la mise en œuvre des contrats	<p>L'archivage des documents</p> <p>Les circuits de traitement des opérations</p> <p>Le respect de la conformité des dossiers</p>
	S'assurer de la satisfaction du client	<p>Les délais de rétractation</p> <p>Les relances qualifiées</p> <p>Les techniques de fidélisation</p>
	Résoudre les problématiques simples de service après-vente	<p>Le service après-vente</p> <p>Les services d'assistance interne</p>
	Rendre compte des informations et de la relation conformément aux exigences de l'établissement	<p>La technique des comptes rendus d'entretien</p>
	Enrichir le système d'information commercial et bancaire	<p>Le système d'information commercial</p> <p>La protection des données personnelles</p>
	Enrichir les bases de données des superviseurs	<p>Les fichiers nationaux des superviseurs</p>

	<p>Établir un contact durable avec le client</p> <p>Informer le client des nouveautés</p> <p>Prévoir les dates possibles de « ré-achat »</p>	<p>Les rappels de courtoisie</p> <p>Les agendas</p>
	<p>Traiter les réclamations de la clientèle</p>	<p>Les procédures internes et externes de traitement des réclamations</p> <p>Les réglementations et recommandations des régulateurs sur le traitement des réclamations</p> <p>Les systèmes de médiation des banques et des assureurs</p>

U4 - DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

Objectifs généraux :

Le conseiller de clientèle doit être capable d'organiser son activité commerciale, de mobiliser les pratiques professionnelles pertinentes et recourir aux techniques qui permettront d'assurer au client une prestation de qualité répondant à ses besoins, tout en assurant la protection des intérêts de la banque.

L'exercice de ce métier exige une bonne connaissance des caractéristiques des produits et services proposés et leurs conditions d'utilisation ainsi que de la réglementation encadrant leur commercialisation.

Le conseiller de clientèle doit maîtriser parfaitement les procédures pour toutes les opérations qu'il effectue, et avoir une connaissance parfaite des risques encourus en cas de non-respect des procédures.

Activités caractéristiques :

Cette unité regroupe les activités professionnelles permettant au conseiller de clientèle de développer et suivre son activité commerciale. Il s'agit principalement des activités suivantes :

- l'ouverture de compte,
- le fonctionnement du compte,
- la clôture de compte,
- la distribution de produits et de services liés aux comptes,
- la mise à disposition et le suivi des moyens de paiement,
- la distribution des produits d'épargne et des instruments financiers,
- la distribution de crédits aux particuliers,
- la distribution de produits d'assurance,
- l'analyse d'un portefeuille de clients,
- la gestion et le développement d'un portefeuille de clients,
- l'utilisation du système d'information commercial,
- la participation à la gestion du risque au quotidien.

Conditions d'acquisition des compétences :

La conduite de ces activités s'appuie sur la connaissance et la compréhension de l'environnement économique, financier, juridique, fiscal et organisationnel de l'activité bancaire. Elle nécessite la maîtrise d'un environnement technologique incluant des applications génériques et métiers éventuellement spécifiques à chaque établissement :

- Bureautique et outils multimédias : traitement de texte, tableurs, agendas.
- Outils de communication : réseaux intranet et Internet avec les outils de communication disponibles sur le web (messagerie, navigateurs et moteurs de recherche), les logiciels de service réseau et services web (plates-formes de travail collaboratif, sites web).
- Outils professionnels de gestion ou spécifiques au métier : les outils de la gestion de la relation client (GRC), les bases de données clients, les bases de données produits, les logiciels de simulation.

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES	SAVOIRS ASSOCIÉS
L'ouverture de compte	Identifier la nature du compte à ouvrir	Les types de comptes : le compte de dépôt, le compte d'épargne, le compte titre Les comptes individuels, les comptes collectifs
	Mettre en œuvre la réglementation et les procédures internes	La réglementation bancaire en matière d'ouverture de comptes de particuliers La capacité civile La capacité bancaire Les régimes matrimoniaux, le pacte civil de solidarité, le concubinage La réglementation relative aux conventions de compte Le dispositif de mobilité bancaire La réglementation du droit au compte
Le fonctionnement du compte	Accompagner le fonctionnement du compte Apporter une réponse appropriée à une alerte	Les indicateurs d'alertes (fraudes et risques) et d'opportunités commerciales La réglementation en matière de lutte anti-blanchiment
	Recueillir et gérer les mandats (procurations) sur les comptes.	Les principaux types de procurations La responsabilité mandant/mandataire
	Mettre en œuvre la réglementation et les procédures internes	Les règles de dates de valeur et de commissions d'intervention Les calculs d'agios et d'intérêts Les événements de fonctionnement du compte : désolidarisation, saisies, décès Les incidents de fonctionnement du compte Les pouvoirs et les prérogatives du représentant légal
La clôture de compte	Mettre en œuvre la réglementation et les procédures internes	Les obligations du client et du banquier dans le cadre d'une clôture de compte : - à l'initiative du client - à l'initiative de l'établissement - au décès du client

La distribution de produits et services liés au compte	Identifier les produits et services liés au compte et leurs conditions d'utilisation	Les caractéristiques des produits et services liés au compte
La mise à disposition et le suivi des moyens de paiement	Caractériser les différents moyens de paiement et leurs conditions d'utilisation	Les différents moyens de paiement
	Mettre en œuvre la réglementation et les procédures internes relatives aux différents moyens de paiement Participer au traitement des incidents Apprécier les risques	La réglementation des incidents La réglementation de la lutte contre la fausse monnaie Les risques bancaires concernant les moyens de paiement Les circuits de traitement des différents moyens de paiement La responsabilité du banquier et du client
La distribution des produits d'épargne bancaire et des instruments financiers	Caractériser la situation patrimoniale et fiscale du client	Les différentes sources de revenus des particuliers Les règles générales de l'impôt sur le revenu Les règles d'imposition des différentes catégories de revenus : - les traitements, salaires, pensions, retraites et rentes, - les revenus des capitaux mobiliers - les plus-values de cession de valeurs mobilières - les revenus fonciers - les plus-values immobilières La détermination du revenu imposable Le calcul de l'impôt sur le revenu et ses modalités de paiement L'imposition du patrimoine Les droits de succession et de donation Les prélèvements sociaux

La distribution des produits d'épargne bancaire et des instruments financiers (Suite)	Caractériser les différents produits d'épargne bancaire	Les caractéristiques des différents produits d'épargne bancaire (durée, fonctionnement, rémunération, aspects juridiques, fiscalité, niveau de risque, niveau de frais) La valeur acquise, la valeur actuelle Le taux de rendement
	Caractériser les différents instruments financiers et les techniques des marchés financiers	L'organisation et le fonctionnement des marchés financiers Les instruments financiers (actions, obligations, organismes de placement collectif) : fonctionnement, rémunération, aspects juridiques, fiscalité, niveau de risque, frais Les typologies, la réglementation et le fonctionnement des comptes titres (dont plan épargne en actions) Les opérations sur titres Les ordres de bourse La classification des clients spécifique aux instruments financiers
La distribution de crédits aux particuliers	Caractériser les différents types de crédit	Les caractéristiques et réglementations relatives aux différents types de crédits : - crédits de court terme, - crédit-bail, location longue durée - crédits immobiliers, - engagements par signature. Les éléments de calcul financier : - les différents types de taux et leur mise en œuvre - le tableau d'amortissement - le coût du crédit - les remboursements anticipés
	Évaluer la solvabilité de l'emprunteur et les risques	L'évaluation et la gestion du risque : - les risques de taux, d'immobilisation, de non-remboursement - utilisation de la méthode des scores (scoring) - utilisation des indicateurs usuels (ratio charges / ressources, méthode du "reste à vivre")

La distribution de crédits aux particuliers (Suite)	<p>Mettre en œuvre la réglementation</p> <p>Déterminer les moyens de couverture et choisir les garanties appropriées à l'engagement</p>	<p>Les principes généraux de l'acquisition et de la construction applicables aux prêts immobiliers</p> <p>Les sûretés réelles, les sûretés personnelles</p> <p>Les assurances de l'emprunteur</p>
	<p>Suivre le crédit jusqu'à son remboursement</p> <p>Réagir aux incidents de remboursement</p>	<p>Les étapes du crédit : offre préalable, contrat, débloquages, remboursement anticipé, renégociation, avenant, plan d'apurement, modification d'échéances</p>
La distribution de produits d'assurance	<p>Caractériser les produits d'assurance vie placement</p>	<p>Les contrats d'assurance vie placement : supports, rentabilité, risque, clause bénéficiaire, frais, fiscalité</p> <p>Les clauses obligatoires ou négociables</p> <p>Les modalités d'évolution du contrat</p>
	<p>Caractériser les produits d'assurance de personnes prévoyance</p>	<p>Les contrats d'assurances de personnes (décès, responsabilité, prévoyance) : risques couverts, niveaux de garantie, primes, gestion des avenants, frais, fiscalité</p> <p>Les clauses obligatoires ou négociables</p> <p>Les modalités de déclaration et de règlement des sinistres</p> <p>Les modalités d'évolution du contrat</p>
	<p>Caractériser les produits d'assurance de dommages</p>	<p>Les contrats d'assurances de dommages (habitation, véhicule, responsabilité) : risques couverts, niveaux de garantie, principales exclusions, primes, gestion des avenants, franchises</p> <p>Les clauses obligatoires ou négociables</p> <p>Les modalités de déclaration et de règlement des sinistres</p> <p>Les modalités d'évolution du contrat</p>
L'analyse d'un portefeuille de clients	<p>Analyser les caractéristiques du portefeuille et son évolution</p>	<p>Le portefeuille : composition, segmentation, taux d'équipement, encours clients, risque, rentabilité</p>

L'analyse d'un portefeuille de clients (Suite)	Déterminer les potentiels clients à exploiter, détecter et saisir les opportunités commerciales	Les méthodes d'analyse qualitative et quantitative du portefeuille Le cycle de vie clients-produits
	Apprécier la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque Rechercher les causes des écarts entre réalisations et objectifs	Les tableaux de bord et les ratios
La gestion et le développement d'un portefeuille de clients	Proposer et mettre en place des actions en tenant compte de l'analyse du portefeuille et de la politique de l'établissement	La mercatique directe Les différents canaux de communication Les outils et applications de communication, d'organisation, de planification
	Développer le portefeuille clients Développer le taux d'équipement des clients Mettre en place les mesures permettant d'améliorer la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque	La prospection Les techniques de fidélisation
L'utilisation du système d'information commercial	Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes en fonction du type d'action	Le système d'information commercial Les outils et applications de gestion de la relation client La réglementation spécifique au secteur bancaire (vigilance, confidentialité et déontologie)

La participation à la gestion du risque au quotidien	Apprécier le risque lié aux relations entre un client et sa banque	<p>Les signaux d'alerte dans le comportement du client, dans le fonctionnement des comptes du client, dans le remboursement des crédits</p> <p>Les procédures internes en matière de risques opérationnels et de non-conformité</p> <p>Le surendettement</p>
	Prendre les mesures appropriées de prévention et de gestion du risque client	<p>Les critères de prise de décisions de paiement</p> <p>Le plan d'apurement</p>
	Transmettre les dossiers aux services spécialisés	<p>La mise en œuvre des garanties</p> <p>Les niveaux de délégation et les responsabilités inhérentes</p>

U5 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITÉ BANCAIRE

Objectifs généraux :

L'objectif de cette unité vise l'acquisition de compétences et de connaissances permettant au conseiller de clientèle :

- de se situer par rapport aux enjeux économiques et sociaux caractéristiques des activités bancaires ;
- d'assurer une veille économique en exerçant un suivi des indicateurs économiques lui permettant d'informer et de conseiller ses clients ;
- de mener à bien ses missions en tenant compte des éléments juridiques et réglementaires généraux qui encadrent et contrôlent son activité ;
- de prendre en compte la notion de risque dans les activités dont il a la charge ;
- de se situer et de situer son action dans le cadre de l'organisation à laquelle il appartient, en tenant compte des processus de décision et des caractéristiques managériales de l'organisation ;
- d'adopter un comportement conforme aux impératifs déontologiques propres à la profession.

Ces compétences et connaissances ne représentent pas une fin en soi, elles doivent être mobilisées dans le cadre des situations professionnelles caractéristiques des activités conduites par un conseiller de clientèle.

Conditions d'acquisition des compétences :

Les activités caractéristiques du conseiller de clientèle s'exercent dans un environnement composé d'équipements informatiques et bureautiques ainsi que d'un ensemble de connexions internes et externes.

Dans le cadre de cette unité, ces équipements doivent permettre l'accès :

- à la documentation économique et juridique propre à l'activité de conseiller de clientèle, à la fois pour exercer une veille et pour optimiser son action ;
- aux bases de données économiques spécialisées dans l'activité bancaire et des ressources numériques générales ayant trait à l'évolution de l'activité économique nationale et internationale, notamment les données collectées et analysées par les observatoires de la profession ;
- aux informations internes à la structure dans laquelle le conseiller de clientèle exerce son action.

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES	SAVOIRS ASSOCIÉS
Le repérage des activités et des acteurs du monde bancaire et financier	Mettre en évidence le rôle du système bancaire dans l'activité économique	<p>Le circuit économique</p> <p>Les agents économiques : les agents à capacité de financement, les agents à besoin de financement</p> <p>Les formes de financement de l'économie</p> <p>Les fonctions de la monnaie et la création monétaire</p> <p>Le marché monétaire et le marché financier</p> <p>Le marché des changes</p>
	Caractériser l'organisation du système bancaire et financier	<p>L'organisation internationale, européenne et nationale du système bancaire et financier</p> <p>Les catégories d'institutions et leurs intermédiaires</p> <p>L'organisation et le fonctionnement d'un établissement bancaire et financier</p> <p>Les mutations du marché bancaire et financier</p>
	Identifier les domaines d'activité de la banque	<p>La banque universelle</p> <p>La bancassurance</p> <p>La banque de détail</p> <p>La banque de financement et d'investissement</p> <p>Les prestations de service d'investissement</p> <p>Le financement spécialisé</p> <p>L'activité pour compte propre et pour compte de tiers</p>
	Repérer les spécificités du cadre comptable bancaire	<p>Les principaux éléments composant le bilan, le hors bilan et le compte de résultat</p> <p>Les ratios prudentiels et leur impact sur l'activité bancaire</p>
L'organisation de l'activité commerciale dans un environnement concurrentiel	Caractériser les composantes du marché	<p>Les spécificités du marketing bancaire</p> <p>Les attentes des consommateurs et les évolutions de leur comportement</p> <p>L'offre de produits et de services bancaires : gamme et tarification, stratégies de diversification et de différenciation</p>

L'organisation de l'activité commerciale dans un environnement concurrentiel (Suite)	Déterminer les caractéristiques de la zone de chalandise	<p>Le tissu économique et les infrastructures</p> <p>Les critères d'étude socio-économiques de la zone de chalandise</p> <p>Les spécificités socioculturelles</p> <p>La concurrence</p>
	Identifier les composantes de la rentabilité de l'entité (agence physique ou virtuelle, plateforme)	<p>La chaîne de valeur</p> <p>La composition du produit net bancaire (PNB)</p> <p>Les rapports périodiques et le système d'information</p> <p>Les critères d'évaluation de la rentabilité</p>
	Appliquer la démarche qualité et la responsabilité sociale et environnementale de l'établissement	<p>Les enjeux, les objectifs et les conséquences d'une démarche qualité</p> <p>Les indicateurs de qualité</p> <p>Charte qualité et certification</p> <p>Les valeurs de l'activité bancaire : éthique et déontologie</p> <p>Les pratiques de la responsabilité sociale de l'entreprise(RSE)</p>
	Repérer l'organisation de la banque multicanale	<p>Le réseau d'agences</p> <p>Les centres de relation à distance</p> <p>Les espaces automatisés</p> <p>La banque digitale</p> <p>Les plateformes services clients/produits</p> <p>Le portail de la banque et les réseaux sociaux</p> <p>Les modalités de contact et leurs impacts sur le poste de travail du conseiller de clientèle</p>
L'utilisation du cadre juridique dans la relation avec la clientèle	Repérer les principales notions du droit des obligations dans la relation avec le client	<p>La capacité à contracter : le cas des conjoints, des mineurs, des majeurs protégés, des représentants des personnes morales</p> <p>La validité du consentement et ses vices</p> <p>La cause des obligations</p> <p>La preuve</p>

L'utilisation du cadre juridique dans la relation avec la clientèle (suite)	Utiliser les principales caractéristiques du contrat nécessaires au suivi de la relation avec le client	La force obligatoire et l'effet relatif du contrat Les clauses abusives Le principe d'exécution de bonne foi du contrat Le principe d'interprétation en sa faveur du contrat passé avec un consommateur L'inexécution du contrat La résiliation du contrat
	Repérer les effets des principales situations juridiques des clients sur les opérations passées	Les régimes matrimoniaux, PACS et concubinage Le régime des successions
	Intégrer la notion de responsabilité du conseiller clientèle et de son établissement dans le suivi de la relation avec la clientèle	Les principales caractéristiques de la responsabilité : - contractuelle - délictuelle et quasi délictuelle - pénale
	Identifier les risques juridiques majeurs, lors des opérations courantes avec la clientèle	Les risques de contentieux liés au défaut de respect des obligations professionnelles du conseiller de clientèle Le traitement de la clientèle « fragile »
La pratique de la veille économique et sociale	Repérer et utiliser les indicateurs économiques et sociaux	Les sources d'information économique et sociale et leur utilisation Les principaux indicateurs économiques utilisables dans le domaine bancaire : taux de croissance, taux d'inflation, taux d'intérêt, taux d'épargne L'inflation, ses déterminants et son incidence sur les taux d'intérêt
	Caractériser le système productif français et son évolution	Les secteurs d'activité : composition des secteurs, poids dans l'économie Le poids et le rôle du secteur public Les conséquences de l'internationalisation sur le système productif français
	Caractériser l'emploi et le chômage en France	Les aspects qualitatifs et quantitatifs de l'emploi Les principales caractéristiques du chômage Les politiques de lutte contre le chômage
	Identifier les principaux revenus, leur évolution	Les revenus primaires Les revenus de transfert Le revenu disponible Les inégalités de revenus et la pauvreté

La pratique de la veille économique et sociale (suite)	Analyser la consommation et l'épargne	Les formes de la consommation et de l'épargne Les déterminants économiques et sociologiques de la consommation La structure de la consommation, son évolution, les coefficients budgétaires
	Analyser le patrimoine des ménages	Le patrimoine des ménages Les inégalités de patrimoine
	Apprécier le rôle des politiques économiques dans le contexte européen	La politique budgétaire La politique monétaire L'impact de la politique monétaire sur le crédit
Le contrôle des opérations effectuées avec la clientèle	Participer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme Participer à la lutte contre l'abus de marché	Les enjeux de la législation, les moyens de lutte mis en place et les sanctions
	Participer à la prévention des risques auxquels est exposé un établissement bancaire	Les risques bancaires : crédit, liquidité, marché Les risques opérationnels : fraude, malveillance, réputation, dysfonctionnement Les risques de non-conformité Le risque spécifique des marchés financiers : la notion d'intégrité de marché
	Intégrer le contrôle interne des établissements de crédit et de la fonction conformité	Le dispositif de contrôle interne Le contrôle de conformité des opérations à la réglementation et la fonction conformité
	Intégrer le contrôle externe des établissements de crédit	Les missions, les pouvoirs de contrôle et de sanction des « superviseurs » européens et nationaux

Livret de compétences

Le livret recense l'ensemble des compétences décrites dans les unités 3 et 4 du référentiel de certification dans le cadre des situations professionnelles, réelles ou simulées, rencontrées par le candidat au cours de sa formation.

Il participe à la certification au sens où ce livret constitue l'un des supports des épreuves E3 et E4.

Objectifs du livret de compétences

Le livret de compétences possède une double finalité, de formation et d'évaluation :

- Pour l'étudiant et les professeurs ou formateurs :

À l'entrée dans la formation, il permet d'établir un positionnement de l'étudiant sur le niveau initial des compétences inscrites dans le référentiel. En cours de formation, il permet de faire le point sur l'acquisition durable de compétences résultant d'expériences professionnelles vécues ou simulées. Étudiant et professeurs doivent pouvoir apprécier conjointement à tout moment le portefeuille des compétences professionnelles acquises ou à acquérir afin d'adapter le parcours de formation.

- Pour l'évaluateur :

Le livret de compétences sert de support à l'évaluation du niveau d'acquisition des compétences professionnelles du candidat lors des épreuves E3 et E4. Quelles que soient les modalités d'évaluation (CCF ou ponctuelle), l'évaluateur peut ainsi se référer au livret de compétences pour apprécier le degré de couverture du référentiel.

Modalités

Le livret de compétences est renseigné tout au long de sa formation par l'étudiant qui enregistre les situations qu'il rencontre en précisant le contexte, les tâches ou travaux réalisés, les compétences acquises en se référant explicitement à la description faite dans les unités U3 et U4 du référentiel de certification du diplôme.

La réalité des éléments décrits est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Le livret de compétences est obligatoire pour tous les candidats qui présentent les épreuves E3 ou E4 de l'examen. Il est conforme au modèle fourni par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Ateliers de professionnalisation

Définition et objectifs

Les ateliers de professionnalisation constituent un espace pédagogique privilégié pour développer les compétences professionnelles liées à l'exercice du métier de conseiller de clientèle.

Plus précisément, ces ateliers prennent appui sur les situations professionnelles caractéristiques du métier et peuvent porter sur l'acquisition :

- de compétences en matière de communication écrite et orale en langue française,
- de compétences relationnelles liées à l'utilisation de canaux de communication spécifiques à certains contextes professionnels (téléphonie mobile ou fixe, Internet, communication multicanale),
- de compétences techniques relatives aux instructions émanant des instances de régulation et nécessitant la mobilisation de connaissances spécifiques,
- de compétences particulières à certains contextes professionnels nécessitant un approfondissement ou des compléments par rapport aux exigences du référentiel de certification. Elles peuvent porter, par exemple, sur la connaissance de produits bancaires et financiers spécifiques, la manipulation de progiciels professionnels, la mise en œuvre de techniques particulières (banque directe), l'utilisation d'une langue étrangère à des fins professionnelles dans certaines zones frontalières, etc.

Dans chacun de ces cas, les ateliers visent à développer le professionnalisme des étudiants et à améliorer leurs possibilités d'insertion professionnelle ou de poursuite d'études.

Modalités

L'organisation des ateliers doit permettre la mise en œuvre d'activités soit par la classe entière, soit en groupe ou individuellement, accompagnées par un professeur ou en autonomie. Cette organisation relève de l'initiative de l'équipe pédagogique de la section, en fonction du projet de professionnalisation et dans le cadre de scénarios qu'elle a construits.

Ces ateliers doivent se dérouler dans des conditions matérielles correspondant au contexte professionnel d'exercice des activités. À cet égard, il est important que les établissements de formation puissent mettre à la disposition des étudiants des espaces dédiés, munis d'équipements matériels et logiciels ainsi que de possibilités de communication interne et externe permettant de reproduire ce contexte. En la matière, on se reportera utilement aux préconisations nationales d'équipements en usage dans les sections de BTS Banque-Conseiller de clientèle.

Une partie de l'horaire de ces ateliers doit permettre la réalisation d'un travail de co-animation entre le professeur chargé de l'enseignement de culture générale et expression et un enseignant ayant en charge l'une des unités du domaine professionnel. A minima, une heure hebdomadaire doit être consacrée à ce travail conjoint. À des fins d'efficacité pédagogique, ces heures peuvent être regroupées (par quinzaine ou mensuellement), en tenant compte des contraintes de l'établissement de formation.

Chacun de ces professeurs apporte sa propre expertise en mobilisant des champs de savoirs et de

compétences complémentaires et travaille conjointement sur des thématiques favorisant la réflexion des étudiants sur des problématiques ayant trait à l'exercice du métier.

Parmi les thèmes qui peuvent servir de support au travail de co-animation, on peut citer : l'argent, la pauvreté, le patrimoine, la protection sociale, etc. D'autres thèmes peuvent être retenus par l'équipe pédagogique dès lors qu'ils permettent de faire réfléchir sur le rôle socio-économique joué par le conseiller de clientèle et d'acquérir des compétences métier mobilisables dans le cadre de la relation avec le client.

Ces thèmes viennent compléter ou approfondir les thématiques abordées en « culture générale et expression » et permettent aux deux enseignants chargés de la co-animation, de travailler avec les étudiants notamment :

- la prise de parole individuelle et collective (exposés, présentations, débats, etc.) ;
- l'argumentation.

Dispenses d'unités

Diplômes donnant droit à dispense de certaines unités du BTS Banque-Conseiller de clientèle (Particuliers)

DIPLOMES ACQUIS	U 1 Culture générale et expression*	U 2 Langue vivante étrangère (LV1)	U 5 Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire
BTS et DUT tertiaires	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG/Licence/Master sciences économiques	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG/Licence /Master administration économique et sociale	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG/Licence/Master gestion	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG /Licence/Master économie gestion	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG /Licence/Master en droit	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG /Licence langue étrangère appliquée	Dispense	Dispense	
DEUST banques, organismes financiers et de prévoyance	Dispense	Dispense	Dispense

* Arrêté du 25 juin 2005

▪ **Positionnement et aménagement de la formation conduisant au BTS « Banque-Conseiller de clientèle »**

L'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement permet aux titulaires de certains titres ou diplômes français ou étrangers de bénéficier d'une décision de positionnement ayant pour effet de réduire la durée de formation en vue de la préparation d'un brevet de technicien supérieur (note de service n°97-076 du 18 mars 1997).

ANNEXE II

STAGES EN MILIEU PROFESSIONNEL

A - Objectifs

Le candidat au brevet de technicien supérieur Banque-Conseiller de clientèle doit accomplir une partie de sa formation dans un ou plusieurs établissements du secteur financier afin de disposer d'une expérience des pratiques professionnelles correspondant aux compétences décrites dans le référentiel.

Ces périodes permettent également d'acquérir des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements professionnels et de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi.

Ces périodes doivent placer les étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel de certification du domaine professionnel. Le choix de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cette exigence.

B – Organisation

1. Voie scolaire

a) Le stage est obligatoire. La durée du stage est de 14 semaines, réparties sur l'ensemble de la formation. Il se déroule pendant la période scolaire. En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.

b) Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiant a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non celui de salarié. Pendant ces périodes de stage, l'étudiant reste sous la responsabilité des autorités académiques dont il relève (ou, le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil, en cas de stage à l'étranger, à moins que la réglementation du pays d'accueil n'en dispose autrement).

c) La durée des périodes de stages de première année est d'au moins six semaines, dont quatre semaines consécutives minimum placées de préférence en fin de second semestre. Les autres périodes de stages sont fixées sur l'initiative de l'établissement de formation sur l'ensemble de la formation.

d) Les périodes de stages sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période de stage fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'entreprise ou l'organisation d'accueil. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur. Les missions principales confiées au stagiaire sont identifiées dans le livret de compétences. À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil remettent au stagiaire, le certificat de stage attestant de la présence de l'étudiant.

e) La recherche des organisations d'accueil et la négociation du contenu des stages sont effectuées conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable dans son ensemble de l'organisation des périodes de stages, de leur suivi et de leur exploitation pédagogique. Les professeurs organisent des réunions associant les stagiaires et les professionnels des organisations d'accueil afin de coordonner leur action et de réaliser les mises au point et le suivi nécessaires.

2 – Voie de l'apprentissage et de la professionnalisation

Les apprentis sont placés en entreprise sous contrat de travail. Il en va de même pour les salariés sous contrat de professionnalisation. Une attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti ou de salarié sous contrat de professionnalisation est exigée à l'examen à la place des certificats de stage. Ces documents attestent du respect de la durée réglementaire de la formation en entreprise.

Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel de certification.

3 – Voie de la formation continue

a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée du stage est de 14 semaines dans une organisation du secteur financier. Elle s'ajoute à la durée de la formation dispensée dans le centre de formation continue en application de l'article 11 du décret n° 95-66 du 9 mai 1995 modifié, portant règlement général du brevet de technicien supérieur. L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'organisation d'accueil. Néanmoins, le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel d'activités professionnelles et conformes aux objectifs et aux modalités générales définies ci-dessus.

b) Candidats en situation de perfectionnement

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans des établissements du secteur financier si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définies ci-dessus, en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

4 – Candidats de la formation à distance

Les candidats relèvent selon leur statut - scolaire, apprenti ou contrat de professionnalisation, formation continue - de l'un des cas précédents.

5 – Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé.

C – Aménagement de la durée du stage

La durée normale du stage de 14 semaines peut être réduite, par décision du recteur de l'académie, soit pour raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, à une durée minimum de 8 semaines.

Pour les candidats admis à suivre une formation en un an ou admis directement en deuxième année de formation au brevet de technicien supérieur, notamment après une formation professionnelle de niveau DUT ou BTS ou une classe préparatoire de type enseignement commercial technologique ou toute formation universitaire validée et de même niveau, la durée de

stage peut être réduite à huit semaines, à placer selon un calendrier laissé à l'initiative de l'établissement scolaire.

D – Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen, peuvent, s'ils le jugent nécessaire, au vu des éléments de note et du regard porté par le jury, effectuer un nouveau stage en milieu professionnel.

Toutefois, les candidats qui se présentent une nouvelle fois en qualité de doublants dans un établissement scolaire sont tenus d'effectuer à nouveau les périodes de stages organisées par l'établissement et de participer aux activités de la section.

Les candidats doublants ayant le statut d'apprenti, peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé d'un an,
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du Code du travail),
- soit leur contrat de travail initial non prorogé après autorisation expresse du recteur, dans l'hypothèse où ils n'ont pu retrouver un contrat de travail.

Le jury doit être informé de la situation du candidat.

ANNEXE III

GRILLE HORAIRE BTS BANQUE–CONSEILLER DE CLIENTÈLE (PARTICULIERS)

	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel
	Global	a + (b)	
Culture générale et expression (U1)	3	2 + (1)	84
Langue vivante étrangère (U2)	2	1 + (1)	56
Gestion de la relation client (U3)	7	3 + (4)	196
Développement et suivi de l'activité commerciale (U4)	8	5 + (3)	224
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire (U5)	6	3 + (3)	168
Ateliers de professionnalisation	4*	1* + (3)	112 *
TOTAL	30	15 + (15)	840 **
Enseignements facultatifs :			
- Langue vivante 2	2	2	56
- Certification professionnelle	2	2	56
Accès en autonomie aux équipements professionnels	3	3	84

Répartition a + (b) :

a = horaire en classe entière

(b) = horaire en classe dédoublée quand l'effectif le justifie. Cet horaire correspond soit à des travaux dirigés soit à la conduite d'activités professionnelles

** 1 heure élève hebdomadaire dans le cadre des ateliers de professionnalisation, co-animée par 2 professeurs ou formateurs (un professeur ou formateur assurant l'enseignement de culture générale et expression et un professeur ou formateur assurant l'un des enseignements du domaine professionnel), soit 2 heures professeur*

*** Horaire calculé hors période de formation en entreprise*

ANNEXE IV

RÈGLEMENT D'EXAMEN

BTS « Banque – Conseiller de clientèle » (Particuliers)			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		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 privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	unité	coef	forme	Durée (1)	forme	Durée (1)	forme	Durée (1)
E1 Culture générale et expression	U.1	3	Ponctuelle écrite	4 h	CCF 3 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	4 h
E2 Langue vivante étrangère *	U.2	2	Ponctuelle écrite et orale	2 h 20	CCF 4 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite et orale	2 h 20
E3 Gestion de la relation client	U.3	5	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle orale	45min
E4 Développement et suivi de l'activité commerciale								
- Etude de cas	U.41	4	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h
- Analyse de situation commerciale	U.42	2	Ponctuelle orale	30 min	Ponctuelle orale	30 min	Ponctuelle orale	30 min
E5 Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	U. 5	4	Ponctuelle écrite	4 h	CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle écrite	4 h
Épreuves facultatives								
- EF1 Langue vivante 2 **	UF 1		Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	20 min
- EF2 Certification professionnelle	UF 2		Ponctuelle écrite	2 h	Ponctuelle écrite	2 h	Ponctuelle écrite	2 h

* Les langues vivantes autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien et portugais.

** La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Les langues vivantes autorisées pour cette épreuve sont fixées par la note de service n°06-107 du 29 juin 2006.

(1) Non compris les temps de préparation.

ANNEXE V

DÉFINITION DES ÉPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

ÉPREUVE E1 : CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Coefficient 3 - U1

Épreuve écrite

Durée 4 heures

Coefficient 3

I- Objectif

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :

- communiquer par écrit ou oralement,
- s'informer, se documenter,
- appréhender un message,
- réaliser un message,
- apprécier un message ou une situation.

(Arrêté du 16 novembre 2006 – JO du 29 novembre 2006 - BO n° 47 du 21 décembre 2006)

II- Formes de l'évaluation

Évaluation ponctuelle

On propose trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

- Première partie : synthèse (notée sur 40)

Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

- Seconde partie : écriture personnelle (notée sur 20)

Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menées dans l'année en cours de « culture générale et expression ».

La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

Contrôle en cours de formation

L'unité de français est constituée de trois situations d'évaluation de poids identique :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et à réaliser un message écrit ;

- une situation relative à la capacité du candidat à communiquer oralement évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

1) Première situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

a) Objectif général : évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

- 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 (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

c) Exemple de situation :

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

2°) Deuxième situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

- Respecter les contraintes de la langue écrite ;
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

c) Exemple de situation :

À partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

3°) Troisième situation d'évaluation

a) Objectif général : évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

b) Compétences à évaluer :

- 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.
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses ...).

c) Exemple de situation :

La capacité du candidat à communiquer oralement est évaluée au moment de la soutenance du rapport de stage.

Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.

ÉPREUVE E2 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Coefficient 2 - U2

Objectifs :

L'objectif visé est d'évaluer l'aptitude du candidat à :

- la compréhension de la langue vivante étrangère écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse dans la langue étrangère choisie, à caractère professionnel, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ;
- la compréhension de la langue vivante étrangère orale : il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective ;
- l'expression écrite dans la langue vivante étrangère choisie : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère choisie, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction.
- l'expression orale dans la langue vivante étrangère choisie : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à participer utilement à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle.

L'évaluation est adossée au cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Les mêmes critères d'évaluation sont mis en œuvre en CCF et à l'examen sous forme ponctuelle.

Modalités d'évaluation :

L'usage d'un dictionnaire bilingue est autorisé dans le cadre des évaluations écrites.

Forme ponctuelle

Écrit, durée 2 h, coefficient 1

L'épreuve comporte un ou plusieurs exercices choisis parmi ceux énumérés ci-après :

- traduction, interprétation, résumé, compte rendu, présentation, en français, de tout ou partie de l'information contenue dans les textes et/ou documents en langue étrangère ;
- réponses simples et brèves, dans la langue étrangère, à des questions ayant trait au domaine professionnel ; ces réponses peuvent prendre la forme de résumés, comptes rendus, présentations de l'information contenue dans un texte ou document à caractère professionnel rédigé dans la langue étrangère ou en français.

Oral, durée 20' précédée de 20' de préparation, coefficient 1

L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat :

- à dialoguer dans une perspective professionnelle ;
- à exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée ;
- à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

Contrôle en cours de formation

L'unité de langue vivante étrangère est constituée de quatre situations d'évaluation, de poids identique, correspondant aux quatre capacités :

- compréhension écrite ;
- compréhension orale ;

- expression écrite ;
- expression orale.

1) Première situation d'évaluation

Compréhension écrite

Évaluer à partir d'un ou deux supports, liés à la pratique de la profession, la compréhension de la langue étrangère par le biais de : résumés, comptes rendus, réponses à des questions factuelles, rédigés en français ou en langue vivante étrangère, traductions ...

Le candidat devra mobiliser les compétences suivantes :

- repérage, identification, mise en relation des éléments identifiés, hiérarchisation des informations, inférence.
- exactitude dans les rapports des faits, pertinence et intelligibilité.

2) Deuxième situation d'évaluation

Compréhension orale

Évaluer à partir d'un support audio-oral l'aptitude à comprendre le message auditif exprimé en langue vivante étrangère par le biais de :

- questions factuelles simples ;
- questions à choix multiples ;
- reproduction des éléments essentiels d'information issus du document ;
- résumés rédigés en langue vivante étrangère ou en français.

Le candidat devra mobiliser les compétences suivantes :

- anticipation ;
- repérage, identification des éléments prévisibles ;
- sélection, organisation, hiérarchisation des informations ;
- inférence.

3) Troisième situation d'évaluation

Expression écrite

Évaluer la capacité à s'exprimer par écrit en langue vivante étrangère au moyen de :

- la production de prises de notes
- la rédaction de résumés de support proposé
- la rédaction de comptes rendus de support proposé
- la rédaction de messages liés à l'exercice de la profession.

Le candidat devra mobiliser les compétences suivantes :

- aptitude à la reformulation
- aptitude à combiner les éléments linguistiques acquis en énoncés pertinents et intelligibles
- utilisation correcte et précise des éléments linguistiques contenus dans le programme de consolidation de seconde :
 - éléments fondamentaux : déterminants, temps, formes auxiliaires, modalités, connecteurs, compléments adverbiaux ...
 - éléments lexicaux : pratique des termes tirés des documents à caractère professionnel utilisés
- construction de phrases simples, composées et complexes.

4) Quatrième situation d'évaluation

Expression orale

Évaluer la capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible. Le support proposé permettra d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante

étrangère dans une situation liée au domaine professionnel au moyen de phrases simples, composées et complexes.

Le candidat devra mobiliser les compétences suivantes :

- aptitude à la reformulation juste et précise ;
- aptitude à combiner des éléments acquis en cours de formation en énoncés pertinents et intelligibles ;
- maîtrise lexicale et grammaticale (cf. programme de consolidation de la seconde).

ÉPREUVE E3 : GESTION DE LA RELATION CLIENT

Coefficient 5 – U3

Objectifs :

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier l'aptitude du candidat à maîtriser les éléments fondamentaux de la communication dans le cadre des situations de gestion de la relation client en faisant appel aux ressources technologiques et numériques de l'environnement professionnel.

Cette épreuve vise à mesurer la capacité du candidat à :

- 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.

Critères d'évaluation :

L'épreuve permet d'apprécier :

- la qualité de l'accueil ;
- la pertinence de l'analyse de la situation de communication ;
- le degré de préparation de l'entretien avec le client ;
- la cohérence de l'entretien et l'utilisation opportune des techniques de communication/négociation ;
- l'analyse critique de la relation et la pertinence du choix des informations ;
- la maîtrise du vocabulaire professionnel ;
- l'aisance comportementale et l'efficacité de la communication ;
- l'utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition.

Modalités d'évaluation :

Le support de l'épreuve est la partie du livret de compétences se rapportant à l'unité U3.

Le livret de compétences est mis à disposition de la commission d'évaluation dans les conditions fixées par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

A – Contrôle en cours de formation : deux situations d'évaluation

Première situation d'évaluation (1/3 de la note finale)

D'une durée de 15 minutes maximum, elle porte sur une situation extraite du livret de compétences qui permet, au cours d'un entretien avec la commission d'évaluation, de vérifier l'acquisition des compétences en matière de communication liées aux activités d'accueil, d'orientation et de découverte du besoin du client.

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- l'enseignant ou le formateur du candidat en charge de l'unité « gestion de la relation client »,
- un professionnel ou à défaut un autre enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité.

La commission prend connaissance des fiches et en choisit une qui sera présentée par le candidat dans la première partie de l'épreuve.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- première partie (maximum 5 minutes) : le candidat présente la fiche sélectionnée par la commission. Il explicite les objectifs poursuivis, les difficultés rencontrées, les contraintes à surmonter, les résultats obtenus et justifie ses choix en terme de stratégie de communication.
- seconde partie (maximum 10 minutes) : la commission questionne le candidat pour évaluer son degré de maîtrise des compétences en demandant des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie des points exposés et sa capacité à porter un regard critique sur les activités présentées.

Si nécessaire, l'entretien peut être élargi aux autres fiches relatives à l'unité U3, présentées dans le dossier du candidat.

Cette évaluation a lieu, au plus tard, avant la fin du premier semestre de la deuxième année de formation.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (conforme au modèle présenté dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen). Cette fiche est transmise ultérieurement au jury. La proposition de note figurant sur cette fiche n'est pas communiquée au candidat.

Le jury pourra, en tant que de besoin, se faire communiquer tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que les productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note définitive.

Seconde situation évaluation (2/3 de la note finale)

D'une durée de 30 minutes maximum, l'épreuve porte sur une situation extraite du livret de compétences en lien avec l'unité U3 du référentiel de certification. Elle vise, au cours de l'entretien avec la commission, à vérifier l'acquisition des compétences liées aux activités d'information, de conseil, de vente et suivi de la relation client.

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- l'enseignant en charge de l'unité « gestion de la relation client », ou à défaut un enseignant ayant en charge l'un des enseignements de spécialité.
- un professionnel ou à défaut un autre enseignant ayant en charge l'un des enseignements de spécialité.

La commission choisit une fiche et propose au candidat une modification des paramètres du client. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes qui lui permet de prendre connaissance des paramètres modifiés et de préparer son entretien.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- première partie (maximum 25 minutes) : le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation de la nouvelle situation de négociation ;
- seconde partie (maximum 5 minutes) : la commission questionne le candidat afin d'évaluer son degré de maîtrise des compétences en demandant des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie de l'entretien client et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation présentée.

Cette évaluation aura lieu, au plus tard, avant la fin du second semestre de la seconde année de formation.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (conforme au modèle présenté dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen).

Cette fiche est transmise ultérieurement au jury. La proposition de note figurant sur cette fiche n'est pas communiquée au candidat.

Le jury pourra, en tant que de besoin, se faire communiquer tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que les productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note définitive.

B - Forme ponctuelle : épreuve orale, durée de 45 minutes précédée d'un temps de préparation de 15 minutes

D'une durée de 45 minutes maximum, l'épreuve porte sur une situation extraite du livret de compétences, relative à l'unité U3 qui permet, au cours d'un entretien avec la commission d'évaluation, de vérifier l'acquisition des compétences en matière de communication liées aux activités d'accueil, d'orientation, de découverte du besoin du client, d'information, de conseil, de vente et suivi de la relation client.

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- un enseignant en charge de l'unité « gestion de la relation client » ou à défaut un enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité,
- un professionnel ou à défaut un autre enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité.

La commission choisit une fiche et propose au candidat une modification des paramètres du client. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes qui lui permet de prendre connaissance des paramètres modifiés et de préparer son entretien.

L'épreuve se déroule en trois parties :

- première partie (maximum 25 minutes) : le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation d'une nouvelle situation de négociation en prenant appui sur la fiche initiale dont les paramètres client ont été modifiés ;
- seconde partie (20 minutes) : la commission interroge pendant 5 minutes le candidat afin d'évaluer son degré de maîtrise des compétences en demandant des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie de l'entretien client et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation présentée. Ensuite, la commission questionne le candidat pendant 15 minutes sur les situations d'accueil auxquelles il a été confronté.

Si nécessaire, l'entretien peut être élargi aux autres fiches relatives à l'unité U3, présentées dans le dossier du candidat.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (conforme au modèle présenté dans la circulaire d'organisation de l'examen).

ÉPREUVE E4 : DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

Coefficient 6 – U4

Étude de cas – U 41 (coefficient 4)

Objectifs :

L'objectif consiste à évaluer la capacité d'un candidat à mobiliser les compétences et connaissances du référentiel de l'unité U4, dans le cadre d'une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité de développement et de suivi de l'activité commerciale, en particulier :

- l'ouverture, le suivi ou la fermeture d'un compte bancaire et la gestion des services associés ;
- la vente-conseil de produits d'épargne ou de financement, de services connexes ou de produits d'assurance ;
- l'analyse et l'enrichissement d'un portefeuille de clientèle ;
- la gestion du risque au quotidien.

Plus précisément, l'épreuve vise à mesurer l'aptitude du candidat à :

- 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.

En plus des compétences spécifiques à l'unité citée précédemment, l'épreuve peut également solliciter à titre secondaire, des connaissances et des compétences liées aux unités 3 et 5.

Critères d'évaluation :

Cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat.

Sont plus précisément appréciés :

- la connaissance des produits ;
- le degré de pertinence de l'analyse commerciale ;
- le niveau de maîtrise du vocabulaire professionnel ;
- le réalisme et la cohérence des raisonnements ;
- la validité des solutions proposées assorties des modalités pratiques de mise en œuvre.

Modalités d'évaluation :

Il s'agit d'une épreuve ponctuelle, écrite, d'une durée de 4 heures, coefficient 4.

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas et prend appui sur un dossier documentaire accompagné d'un questionnement.

Analyse de situation commerciale – U 42 (coefficient 2)

Objectifs :

L'objectif consiste à évaluer la capacité d'un candidat à mobiliser les compétences et connaissances du référentiel de l'unité U4, dans le cadre d'une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité de développement et de suivi de l'activité commerciale, en particulier :

- mener des missions et des analyses à caractère professionnel dans le secteur bancaire et financier ;
- s'adapter et réagir positivement à des situations professionnelles réelles ou simulées.

Plus précisément, l'épreuve vise à mesurer l'aptitude du candidat à :

- 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.

En plus des compétences spécifiques à l'unité citée précédemment, l'épreuve peut également solliciter à titre secondaire, des connaissances et des compétences liées aux unités 3 et 5.

Modalités d'évaluation :

Au cours de cette épreuve, la commission d'évaluation apprécie les qualités personnelles et professionnelles du candidat et, en particulier, les points suivants :

- sa rigueur en matière d'organisation et de méthode ;
- son degré de réactivité face à une situation professionnelle ;
- la cohérence de son argumentation ;
- la pertinence de son analyse et de sa réflexion.

Modalités d'évaluation :

Il s'agit d'une épreuve ponctuelle orale, d'une durée de 30 minutes, coefficient 2. Le support de l'épreuve est la partie du livret de compétences se rapportant à l'unité U4.

Le livret de compétences est mis à disposition de la commission d'évaluation dans les conditions fixées par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- un enseignant ou un formateur en charge de l'unité U4 «développement et suivi de l'activité commerciale», ou un professeur chargé des enseignements de spécialité ;
- un professionnel du secteur bancaire et financier, ou à défaut un autre enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- première partie (maximum 10 minutes) : le candidat présente, de manière synthétique, une activité professionnelle choisie par la commission d'évaluation dans son livret de compétences. Pendant cet exposé, le candidat peut présenter à la commission d'évaluation tout document qu'il juge utile pour étayer ou illustrer ses propos.

- seconde partie (maximum 20 minutes) : la commission questionne le candidat sur les points de son exposé ayant retenu son attention. En tant que de besoin, le questionnement de la commission peut porter sur d'autres situations professionnelles du livret de compétences relatives à l'unité U4.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (conforme au modèle présenté dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen).

ÉPREUVE E5 : ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITÉ BANCAIRE

Coefficient 4 – U5

Objectifs :

L'épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à mobiliser les compétences et connaissances du référentiel de l'unité U5, dans le cadre d'une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité d'un conseiller de clientèle.

Plus précisément, l'épreuve vise à mesurer l'aptitude du candidat à :

- 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.

Critères d'évaluation :

L'épreuve permet d'apprécier :

- la capacité du candidat à utiliser et à analyser la documentation fournie,
- la maîtrise des compétences et des connaissances décrites dans l'unité 5 ainsi que la pertinence du vocabulaire utilisé,
- la connaissance du secteur bancaire, de sa place dans l'économie, des règles juridiques générales sur lesquelles il prend appui, de son fonctionnement au plan organisationnel.

Modalités d'évaluation :

A - Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée 4 heures

Le sujet remis au candidat se présente sous la forme d'un dossier documentaire prenant appui sur une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité d'un conseiller de clientèle, accompagné d'un questionnement.

Au moins une question peut donner lieu à un développement sous une forme rédigée.

B – Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme d'une situation d'évaluation écrite, de contenu et de durée comparables à l'épreuve ponctuelle.

Nota : quelle qu'en soit la forme, l'épreuve est corrigée par un professeur ou un formateur ayant eu en charge l'enseignement de l'unité 5.

Épreuve facultative : EF1 – Langue vivante 2

Coefficient 1 – UF1

Épreuve orale d'une durée de 20 minutes (précédée de 20 minutes de préparation)

L'épreuve est de même nature que pour la langue vivante étrangère 1, les exigences étant moindres. L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat à :

- dialoguer dans une perspective professionnelle ;
- exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée ;
- analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative EF1 est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

Épreuve facultative : EF2 – Certification professionnelle

Coefficient 1 – UF2

Objectifs :

Cette épreuve vise à vérifier que le candidat au diplôme du BTS Banque-conseiller de clientèle possède les connaissances minimales nécessaires pour la commercialisation des instruments financiers dans le cadre de son activité de conseiller de clientèle au sein d'un établissement bancaire ou financier.

Ce niveau minimal de connaissance est requis par la réglementation de l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour pouvoir exercer la fonction de conseiller de clientèle sur le marché des particuliers, dans le respect des obligations d'information et de transparence vis-à-vis des clients.

Modalités d'évaluation :

Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée 2 heures

L'épreuve prend la forme d'un questionnaire à choix multiple et à réponse unique (QCMRU).

Les différentes questions posées portent sur les champs de connaissances qu'il est nécessaire de maîtriser, en application de la réglementation, pour exercer la fonction de conseiller de clientèle au sein d'un établissement bancaire ou financier.

Le nombre total de questions, ainsi que leur répartition dans les différents domaines de connaissances, est fixé en accord avec l'Autorité des marchés financiers (AMF). Ces éléments sont portés à la connaissance des candidats au moyen de la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Barème d'évaluation et notation :

La réussite du candidat à cette épreuve suppose un taux de réponses exactes supérieur ou égal à un pourcentage défini par l'autorité responsable de l'examen, en référence avec la réglementation en vigueur au moment de l'examen.

La note est échelonnée de 0 à 20. Elle est obtenue en appliquant une formule de conversion au taux de réussite aux différentes questions.

La réussite à cette épreuve fait l'objet d'une attestation spécifique délivrée par les autorités académiques, indépendamment du diplôme.

Annexe VI

TABLEAU DE CORRESPONDANCE D'UNITÉS

BTS Banque (arrêté du 18 juillet 2001)	BTS Banque-Conseiller de clientèle (Particuliers) (présent arrêté)
U1 Culture générale et expression	U1 Culture générale et expression
U2 Langue vivante étrangère	U2 Langue vivante étrangère
E3 Économie et Droit	U5 Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire
UF1 Langue vivante étrangère 2	UF1 Langue vivante 2
UF2 Certification professionnelle	UF2 Certification professionnelle