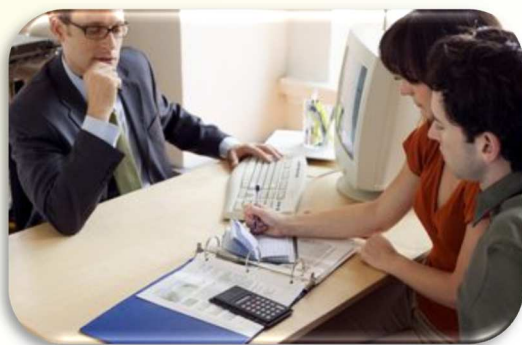




BTS BANQUE Conseiller de clientèle

OBJECTIFS

- Acquérir les compétences techniques, commerciales et comportementales pour gérer une clientèle sur le marché des particuliers, dans une relation commerciale de face à face (en agence) ou dans un contexte de banque à distance.
- **Le conseiller** possède la maîtrise des techniques bancaires et les compétences professionnelles en matière économique, juridique et fiscale. Il est capable d'optimiser les outils et les technologies de l'information et de la communication (bases de données clients, tableurs, extranet et intranet...).



PERSPECTIVES



Prise de **responsabilités** dans des missions **diversifiées...**

- de gestion de la relation clientèle,
- de gestion de portefeuille,
- d'analyste commercial,
- de maîtrise des produits bancaires,
- de téléconseiller et/ou télévendeur.

La poursuite d'études :

- Licence Professionnelle
- Ecole de commerce (sur concours)

THEMES ABORDES

FORMATION THEORIQUE

Au-delà des aptitudes préalables que la formation doit développer (dynamisme, écoute, ouverture d'esprit, sens des relations...), l'objectif est de vous faire acquérir un esprit et une démarche mercatique, une culture économique et commerciale, de l'autonomie et l'esprit de décision, une méthodologie centrée sur la clientèle et les produits bancaires.

Des cours ciblés sur le cœur de métier :

- Gestion de clientèles
- Relation client : écoute, communication et Négociation

HORAIRES

**33 heures de cours hebdomadaires
dont 11 heures de TD**

Enseignements généraux	11h00
Enseignements professionnels	22h00

FORMATION PRATIQUE

14 semaines de stage sur 2 ans

La formation vise à développer la rigueur et l'autonomie, l'organisation ainsi qu'une bonne aptitude au raisonnement et à la logique.

Entreprenant, ponctuel, assidu mais aussi adaptable, le conseiller clientèle doit avoir une aisance relationnelle, le goût du travail en équipe, des capacités commerciales.

L'EXAMEN

Des épreuves professionnelles sont validées en C.C.F. Contrôle en Cours de Formation