

## FORMATION AU... BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

Ce BTS remplace le BTS banque option A marché des particuliers et le BTS banque mention B marché des professionnels. 1ère session de ce BTS rénové : 2016.

### ► LES OBJECTIFS

Exercer une fonction **commerciale** et **technique** dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché des particuliers. L'activité principale du conseiller de clientèle est de 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. Le conseiller clientèle conjugue des compétences techniques (juridiques, financières, fiscales) avec des capacités comportementales et commerciales. L'activité s'exerce donc autour de deux fonctions principales : la gestion de la relation client ainsi que le développement et le suivi de l'activité commerciale.

### ► PRINCIPAUX LIEUX D'EXERCICE

Banque / Agence postale / Organisme de crédit

Contexte multicanal : agences physiques ou virtuelles / internet / téléphone / réseaux sociaux

### ► CONTENU / COMPÉTENCES VISÉES

U1 : Culture générale et expression

U2 : Langue vivante étrangère 1

U3 : Gestion de la relation client (accueil, connaissance du client, information du client, conseil, formalisation de la vente, suivi de la relation,...)

U4 : Développement et suivi de l'activité commerciale (ouverture de compte, distribution de crédits aux particuliers, distribution de produits d'assurances, analyse gestion et développement d'un portefeuille client,...)

U5 : Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire

Un module de formation spécifique permet aux candidats de se présenter à l'épreuve facultative de certification professionnelle, reconnue par le régulateur (Autorité des marchés financiers).

### ► POUR QUELS MÉTIERS ?

Principalement **conseiller clientèle** (aussi appelé chargé de clientèle).

Possibilité de travailler au traitement des opérations en **middle office** (activités de suivi de marché) ou en **back office** (traitement des opérations).

Le titulaire du BTS banque commence parfois en tant que **chargé d'accueil** (traitement des opérations courantes).

### ► TENDANCES DE L'EMPLOI

#### La banque : 3 grandes catégories de métier

- les métiers commerciaux (50 % des collaborateurs)
- le traitement des opérations (27 % des collaborateurs)
- les fonctions supports (21 % des collaborateurs)

#### La banque, un secteur dynamique qui continue à recruter

- 39 000 recrutements en 2015 (35 000 en 2014) ;
- Des emplois de plus en plus qualifiés : le bac+2 est un minimum (44 % des recrutements à bac+2/3 ; 47 % à bac+4 et plus) ;
- 2 recrutements sur 3 se font en CDI ;
- Des conditions de travail favorables (98,5 % de contrat à CDI, principalement à temps complet) ;
- 42 % des effectifs se trouvent en Ile-de-France ;
- Un secteur qui favorise la mobilité interne.

#### Quel profil pour les conseillers clientèle ?

- 33 743 conseillers clientèle particuliers en 2014 ;
- Des femmes principalement (71,4 %) ;
- 36 ans en moyenne et 12 ans d'ancienneté ;
- 90 % ont un statut d'employé ;
- Recrutés à 60 % avec un niveau bac +2/+3.

#### Des opportunités pour les métiers commerciaux

- Les métiers commerciaux représentent la majorité des recrutements (58 % en 2015) ;
- Le métier de chargé de clientèle particulier est celui rassemblant le plus grand nombre de recrutements en 2015 ;
- Les profils bac+2/3 restent appréciés (BTS banque, BTS management des unités commerciales, BTS négociation relation client, DUT techniques de commercialisation,...) ;
- 85,3 % des personnes recrutées dans la force de vente ont moins de 30 ans.

#### Des recrutements en baisse pour les métiers du traitement des opérations (middle ou back office) :

- Des recrutements en baisse
- Une population vieillissante

#### Et demain ?

- Les métiers de **chargé d'accueil** et **chargés de clientèle** particuliers et professionnels devraient continuer à représenter une grande part des recrutements ;
- L'enquête Besoins en main d'œuvre (BMO) recense **2 876 projets de recrutement en Ile-de-France** pour 2016 dont 1 937 projets pour le métier d'employé de la banque et des assurances et 939 projets de recrutements pour les techniciens de la banque ;
- Selon France Stratégie et la DARES, **248 000 postes** seraient à pourvoir d'ici à 2022 dans les secteurs de la banque et de l'assurance.

## ► COMMENT INTÉGRER LA FORMATION ?

**Pré-requis** : niveau bac

**Qualités requises** : Bon relationnel / aptitudes commerciales

## ► QUELLE VALIDATION ?

**Brevet de technicien supérieur** délivré par Le Ministère de l'éducation nationale (niveau III).

**Formation inscrite au RNCP** (Répertoire national des certifications professionnelles).

**Modalités d'obtention du diplôme** :

- épreuves ponctuelles écrites et/ou orales dans les organismes privés et les organismes publics non habilités ;
- Contrôle en cours de formation (CCF) + épreuves ponctuelles écrites et/ou orales dans les organismes publics habilités.

**Taux de réussite Ile-de-France 2014 (FC)** : 76 %

## ► COMMENT EST ORGANISÉE LA FORMATION ?

**Modalités pédagogiques possibles** : cours du jour

**Début de formation** : principalement en septembre

## ► QUELS SONT LES COÛTS ET LES DURÉES ?

**Durée réglementaire (formation continue)**:

- Théorie : de 600 h à 1 500 h en fonction du niveau d'étude du candidat ;
- Période de formation en entreprise : 14 semaines

**Réduction de parcours possible** :

- Certains diplômes donnent droit à des dispenses d'unités (BTS DUT tertiaires, Deug-Licence-Master en gestion, économie, droit, LEA, banque).
- Période de formation en entreprise : le stage peut être réduit sous certaines conditions à 8 semaines. Dispense de stage pour les personnes ayant une expérience professionnelle avérée en lien avec les objectifs du diplôme.

**Durée moyenne proposée par les organismes de formation**<sup>1</sup> : Théorique : 1 071 h / Stage : 312 h

**Coût pédagogique moyen constaté en 2015**<sup>1</sup> : 11,5 €/h HT

## ► ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE POSSIBLE

- Evoluer vers le marché des professionnels
- Evoluer vers des fonctions managériales
- Se spécialiser dans un domaine financier complémentaire (assurance, professions immobilières,...)

## ► CERTIFICATIONS PROCHES

- BTS management des unités commerciales
- BTS négociation relation client
- DUT techniques de commercialisation

## ⚠ AVANT D'ALLER PLUS LOIN DANS VOTRE PROJET

► **Rencontrez des professionnels** pour comprendre la réalité du métier visé (avantages, inconvénients, conditions de travail,...).

► **Consultez des offres d'emploi** afin de connaître les exigences des employeurs, les types de contrats proposés (CDI, CDD, temps complet), l'expérience demandée.

## ► ALLER PLUS LOIN

**SUR INTERNET :**

[Fiche RNCP](#)

[Fiche métier Pôle emploi \(ROME\) : C1206](#)

[Les liens utiles du Fongecif Ile-de-France](#)

[Observatoire des métiers de la banque](#)

**A L'ESPACE CONSEIL :**

[Les ouvrages \(rubrique 250\)](#)

[La fiche métier CIDJ n° 2.35](#)

[L'Explorateur des métiers](#)

1. Sur la base des organismes ayant fait l'objet de plus de 5 financements en 2015.

**Sources du document :**

- **Partie formation** : RNCP / Référentiel BTS banque conseiller clientèle (09/2014)

- **Partie emploi** : Observatoire des métiers de la banque ([www.observatoire-metiers-banque.fr](http://www.observatoire-metiers-banque.fr)) / Défi métiers / Actuel CIDJ / Dares - France Stratégie / BMO 2016 (Pôle emploi)