



# BTS BANQUE

## CONSEILLER DE CLIENTELE (PARTICULIERS)

61, avenue du président Wilson  
94 230 CACHAN

☎ 01 47 40 49 60  
✉ [ce.0940580v@ac-creteil.fr](mailto:ce.0940580v@ac-creteil.fr)

### OBJECTIFS

Préparer des professionnels capables d'assurer les fonctions de « chargé de clientèle » en direction des particuliers. C'est un emploi de nature technique et commerciale basé sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) et la relation directe avec la clientèle.

### RECRUTEMENT

Baccalauréat des séries STMG, ES, L, S

Qualités requises :

- Aptitude à la communication écrite et orale ;
- Aptitude au travail en équipe ;
- Sens de la rigueur, capacité à analyser, adaptabilité

### ORGANISATION DES ÉTUDES

Disciplines en heures	Première année		Deuxième année	
	Cours	TD	Cours	TD
Culture générale et expression	2	1	2	1
Langue vivante 1 (anglais)	1	1	1	1
Gestion de la relation client	3	4	3	4
Développement et suivi de l'activité commerciale	5	3	5	3
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'act.bancaire	3	3	3	3
Ateliers de professionnalisation	1	3	1	3

**Stage** : La durée du stage en milieu professionnel est de 14 semaines sur les deux années de formation, dont six au moins en première année (4 consécutives plutôt en fin de second semestre). Il est obligatoire et fait l'objet d'une convention.

### RÈGLEMENT EXAMEN

Épreuves	Coef.	Forme	Durée
E1. Français	3	Écrit	4h
E2 . LV 1 (anglais)	1	Écrit	2h
	1	Oral	0h20
E4. Développement et suivi de l'activité commerciale			
Etude de cas	4	Écrit	4h
Analyse de situation commerciale	2	Oral	0h30
E3. Gestion de la relation client	5	CCF (2)	
E5. Environnement économique juridique et organisationnel de l'act.bancaire	4	Écrit	4h
Epreuves facultatives			
EF1. Certification professionnelle		Ecrit	2h
EF2. LV2 (Facultative)		Oral	0h20

### DEBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Poste de **chargé de clientèle** ou de **conseiller financier** dans un établissement du secteur bancaire :

- Banque, banque mutualiste ou coopérative,
- Caisse d'épargne et de prévoyance, caisse de crédit municipal, société financière,
- Établissement financier de la Poste, ...

### POURSUITE D'ÉTUDES

**Licences professionnelles** : "Banque assurance, finance", options :

- banque,
- banque, assurance,
- chargé de clientèle (particuliers),
- conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers,...