

BTS - Banque

GRETA-CFA Gard-Lozère

Certifiante

Formation en apprentissage formation entièrement présentielle RNCP38381 FORGTI0033GGL

Ville	Nîmes
Lieu de formation	Lycée polyvalent Ernest Hemingway
Niveau d'entrée	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Niveau de sortie	N5 (BTS, DUT)
Durée et rythme	3240h - 35h/semaine
Public visé	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale
Financement	OPCO

Formation professionnalisante permettant de développer une expertise commerciale, financière et réglementaire afin de conseiller les particuliers et construire une relation client durable dans le secteur bancaire.

Objectifs

- Accueillir et accompagner les clients.
- Gérer le parcours client en agence et à distance.
- Développer un portefeuille de clientèle.
- Conduire un entretien de découverte.
- Commercialiser des produits et services bancaires.
- Élaborer des solutions d'épargne, d'assurance et de financement.
- Gérer les comptes et les moyens de paiement.
- Prévenir les risques bancaires.
- Appliquer la réglementation bancaire et financière.
- Réaliser une veille économique, juridique et sectorielle.
- Utiliser les outils numériques de la relation client.
- Travailler en équipe et communiquer avec les partenaires.

Contenu

Certification préparée

Banque – RNCP38381

Résultats attendus complémentaires

Accompagner les particuliers et commercialiser des solutions bancaires et financières.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Obtention du certificat, Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

- Avoir le bac

- Goût du contact client et de la relation commerciale

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers		RNCP38381BC01
Développement commercial		RNCP38381BC02
Conseil et expertise en solutions bancaires et financières		RNCP38381BC03
Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle		RNCP38381BC04

Contenu de la formation

Description

Cette formation prépare au métier de conseiller de clientèle particuliers en établissement bancaire. Elle permet d'acquérir les compétences nécessaires pour développer une relation commerciale de qualité, proposer des solutions bancaires adaptées et assurer le suivi des opérations dans un environnement réglementé.

Enseignements

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale
- Environnement bancaire et financier
- Relation client omnicanale
- Développement commercial
- Produits d'épargne
- Crédits aux particuliers
- Assurances de personnes et de biens
- Gestion des comptes bancaires
- Moyens de paiement
- Analyse des risques
- Conformité bancaire
- Cybersécurité
- Veille économique et financière
- Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)
- Communication professionnelle
- Outils numériques de la relation client

Les enseignements alternent études de cas, simulations d'entretiens, mises en situation professionnelles et périodes en entreprise afin de développer une expertise opérationnelle dans les métiers de la banque.

Période de stage en entreprise

- Durée : Selon le statut de l'apprenant
- Planification : Continue ou discontinue.

Modalités d'évaluation

- Rapport ou dossier professionnel
- Présentation orale et soutenance devant jury

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP38381BC01 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

- Accueillir la clientèle
- Gérer les flux de clients et les priorités
- Pratiquer l'écoute active
- Gérer les incivilités et les conflits
- Actualiser les informations clients
- Planifier un rendez-vous
- Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client
- Gérer les dysfonctionnements
- Orienter le client vers l'interlocuteur approprié
- Mettre en avant les offres complémentaires
- Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client
- Traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques
- Proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme
- Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance
- Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numérique

RNCP38381BC02 - Développement commercial

- Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations
- Proposer des actions correctrices
- Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement
- Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information
- Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte
- Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation
- Préparer des outils d'aide à la vente
- Installer une relation de confiance
- Conduire un entretien de découverte du client
- Caractériser et hiérarchiser les besoins
- Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation
- Conclure la vente
- Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client
- Rendre compte de la relation client
- Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat
- Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations
- Saisir les futures opportunités commerciales
- Évaluer la satisfaction du client

RNCP38381BC03 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

- Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client
- Assurer l'ouverture du compte adapté
- Gérer et clôturer un compte
- Identifier des produits et services liés au compte
- Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client
- Prévenir les risques liés aux moyens de paiement

- Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement
- Définir le profil d'investisseur
- Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support
- Élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations
- Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance
- Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité
- Élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client
- Caractériser les différents types de crédits
- Élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale
- Mettre en place des assurances et des garanties appropriées
- Suivre le crédit jusqu'à son remboursement

RNCP38381BC04 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle

- Mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique
- Mobiliser la réglementation prudentielle
- Prendre en compte les risques du système financier
- Appréhender les domaines d'activité des établissements financiers
- Identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché
- Analyser l'environnement
- Analyser les différentes stratégies des acteurs du marché
- Appliquer les mesures de cybersécurité
- Inscrire son activité dans une démarche RSE
- Caractériser les structures juridiques des organisations
- Travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs
- Analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement
- Caractériser les différents styles de management et de gouvernance
- Repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement
- Inscrire son activité dans une démarche qualité
- Appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie
- Identifier les risques juridiques liés à l'activité
- Analyser la situation juridique du client
- Inscrire la relation commerciale dans un cadre contractuel
- Mobiliser les indicateurs macro-économiques
- Analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine
- Identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils
- Repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 1400 heures
- Total enseignement: 1400 heures
- En entreprise: 1840 heures
- Total: 3240 heures

Rythme

- En semaine

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés et progressifs
- Travaux pratiques et exercices d'application
- Suivi individualisé et accompagnement pédagogique

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, enseignant de spécialité, bénéficiant d'un plan de développement de compétences

Modalité d'évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle
- En cours de formation - CCF

Type de validation des blocs de compétences

Totale : tous les blocs

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 9429 €

Modalités de financement : Contrat d'apprentissage - Financement pris en charge par L'OPCO (Prix affiché à l'année) sans reste à charge pour l'apprenti

Financier

Financier	Public visé	Nombre de place
OPCO	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale	12

Frais à la charge de l'apprenant

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

Modalités d'inscription et d'admission

Effectif min / max : 1 / 5

Modalités d'admission

Admission sur dossier

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Poursuite d'études

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Droit, économie, gestion ; Mention Assurance, banque, finance : chargé de clientèle ; Spécialité: Produits bancassurances et gestion patrimoniale	Niveau 6	RNCP22786
Mention Assurance banque finance	Niveau 6	RNCP25031
Gestion des entreprises et des administrations : gestion entrepreneuriat et management d'activités	Niveau 6	RNCP35377
Conseiller patrimonial agence	Niveau 6	RNCP36285
Expert en ingénierie patrimoniale internationale (MS)	Niveau 7	RNCP36589
Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance	Niveau 6	RNCP36591
CQP Chargé de clientèle de professionnels	Niveau 6	RNCP38026
Conseiller financier de clientèle professionnelle	Niveau 6	RNCP38042
Assurance, banque, finance spécialité Chargé de clientèle banque assurance particuliers	Niveau 6	RNCP3824
Conseiller de clientèle de particuliers banque et assurance	Niveau 6	RNCP38440
Chargé de clientèle particuliers	Niveau 6	RNCP38613
Conseiller clientèle omnicanal bancassurance	Niveau 6	RNCP38815
Conseiller en gestion de patrimoine	Niveau 6	RNCP39101
Conseiller clientèle en banque et assurance	Niveau 6	RNCP39109
Expert en ingénierie patrimoniale	Niveau 7	RNCP39112
Conseiller de clientèle particulier et professionnel en banque et assurance	Niveau 6	RNCP39610
Conseiller clientèle des professionnels et agriculteurs	Niveau 6	RNCP39613
Conseiller financier	Niveau 6	RNCP39619
Assurance, banque, finance : chargé de clientèle (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40193
Chargé de clientèles en assurance et banque	Niveau 6	RNCP40253
Conseiller bancassurance du secteur agricole	Niveau 6	RNCP40255
Commercialisation de produits et services (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40460
CQP Chargé d'affaires agriculture/viticulture	Niveau 6	RNCP41400
CQP Directeur de caisse ou d'agence	Niveau 7	RNCP41435
Expert en stratégie patrimoniale	Niveau 7	RNCP41452
CQP Chargé d'affaires entreprises	Niveau 7	RNCP41488
Gestion des entreprises et des administrations : Gestion entrepreneuriat et management d'activités	Niveau 6	RNCP41564
Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance	Niveau 6	RNCP41645
Conseiller gestionnaire banque assurance	Niveau 6	RNCP41650
Conseiller clientèle des particuliers et des professionnels en banque et assurance	Niveau 6	RNCP41716
Diplôme d'affaires internationales	Niveau 6	RNCP42405

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Conseiller / Conseillère de clientèle bancaire	C1206

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Lycée polyvalent Ernest Hemingway – Nîmes

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Oui

Transport et accès au site : Bus

Restauration et espace repas : Oui

Possibilité d'hébergement : Non

Contact

François Martinez

Président(e)

0466048597

francois.martinez@ac-montpellier.fr

Référent handicap

Florence Legeai

0466048597

flor.legeai@formateurs.greta-gard.com

Informations légales

Rncp : RNCP38381

Date de publication : 15-12-2023 00:00

Date d'échéance de la certification : 31-12-2028 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38381>

Formacode : 41083

Certifinfo : 115888

Rome : C1206

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 1 septembre 2025 au 31 août 2027		Inscription clôturée
Session du 1 septembre 2026 au 31 août 2028		Inscription clôturée

Tout savoir sur GRETA-CFA Gard-Lozère

Eduform