

### PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Le candidat doit être titulaire du diplôme national du baccalauréat ou titre diplômant de niveau 4 ou début d'études supérieures.

### OBJECTIFS DU DIPLÔME

Le Conseiller de clientèle exerce son activité dans le secteur bancaire, financier et assurantiel. Relevant d'un établissement ou d'un réseau d'établissements, il travaille au sein de structures variées, en face à face avec le client et/ou à distance, à l'aide d'outils technologiques évolutifs. L'activité bancaire, financière et assurantielle est fortement réglementée et nécessite une maîtrise du cadre spécifique du secteur et des procédures propres à l'établissement ou au réseau d'établissements de référence. Le titulaire du diplôme exerce des missions qui se situent au cœur de l'activité économique. En conséquence, sa connaissance de l'environnement et du secteur financier, en constante évolution, est approfondie.

### DÉBOUCHÉS et POSTES VISÉS

Les emplois concernés correspondent à une variété de situations qui dépendent de l'activité et de l'organisation interne de l'établissement et du réseau d'établissements. Le métier cible est celui de « **conseiller ou de conseillère de clientèle** » de **particuliers**. Cette fonction est exercée dans les agences et dans les structures de relations à distance des établissements et réseaux d'établissements bancaires, d'assurances et financiers.

Le titulaire du diplôme peut être affecté dans des entités chargées du « traitement des opérations », plus connues sous l'appellation de middle office et back office. Les besoins des réseaux étant renforcés en matière de conformité, ces fonctions présentent des opportunités pour le titulaire du diplôme.

Elles lui permettent de contribuer à la qualité de la relation-client et de conforter son expertise technique avant d'évoluer vers une activité commerciale.

### MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION

Evaluation professionnelle en entreprise. Evaluations formatives et sommatives régulières rythmées par l'organisation semestrielle de la formation. 3 sessions d'examens blancs sur les 2 ans.

Les évaluations finales sont pilotées par le Ministère de l'Education Nationale : CCF (Contrôle en cours de formation) et/ou examen final ponctuel oral et/ou écrit en fonction des unités d'enseignement.

### MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Modalités pédagogiques : Cours en présentiel. Formateurs professionnels et enseignants. Les études se déroulent sur deux années. Les cours sont répartis sur des semaines complètes (voir planning de formation)

Locaux et équipements :

Locaux : au cœur de Nantes (quartier Graslin)

Équipement : mise à disposition d'outils informatiques, salles équipées de vidéoprojecteur, centre de documentation multimédia.

Accessibilité : l'établissement facilite l'accès à la formation de toute personne à besoins éducatifs particuliers. Notre référente handicap ([inclusion@ims-nantes.com](mailto:inclusion@ims-nantes.com)) accompagne l'apprenti bénéficiaire pour la mise en place de ses aménagements spécifiques.

### DURÉE

La formation se déroule de septembre à juin sur les 2 années. 1350 heures de formation minimum.

### CONDITIONS D'ADMISSION

Inscription sur PARCOURSUP + Étude des candidatures à partir de décembre sur dossier scolaire et sur entretien individuel.

## CONDITIONS FINANCIERES

COÛT POUR L'ALTERNANT : Aucun frais de formation en contrat d'apprentissage.

COÛT POUR LES ENTREPRISES : Prise en charge des frais de formation par l'OPCO selon les niveaux de prise en charge en vigueur.

Seul le salaire de l'apprenti restera à la charge de l'entreprise.

## LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

IMS NANTES – 7 rue Bréa – 44000 NANTES - Contact : Axelle DE LEENHEER

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

<b>Unité d'enseignement Bloc de compétences</b>	<b>Compétences visées</b>	<b>Modalités d'évaluation</b>
Unité U1 - Culture générale et expression	Bloc de compétences Culture générale et expression : – Développer la curiosité et la réflexion des étudiants dans le sens d'une culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain à travers des thèmes libres et imposés, des textes et documents. – Maîtriser la rédaction d'un message écrit en respectant les caractères de la langue écrite, en synthétisant des informations et en répondant de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture. – Communiquer oralement de façon efficace en s'adaptant au contexte de la communication.	Evaluations écrites .  Epreuve ponctuelle finale écrite
Unité U2 – Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite	Bloc de compétences Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : – Compréhension de documents écrits, – Production et interaction à l'écrit.	Evaluations écrites.  Epreuve ponctuelle finale écrite
Unité U3 – Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction	Bloc de compétences Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : – Compréhension de l'oral, – Production et interaction orales.	Evaluations orales.  CCF
Unité U4 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	Bloc de compétences 1 – 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 numériques.	Evaluations écrites et/ou orales.  CCF au fil de l'eau sur les 2 années

Unité d'enseignement Bloc de compétences	Compétences visées	Modalités d'évaluation
Unité U5 - Développement commercial	<p>Bloc de compétences 2 – Développement commercial :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations.</li> <li>– Proposer des actions correctrices.</li> <li>– Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement.</li> <li>– Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information.</li> <li>– Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte.</li> <li>– Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation.</li> <li>– Préparer des outils d'aide à la vente.</li> <li>– Installer une relation de confiance.</li> <li>– Conduire un entretien de découverte du client.</li> <li>– Caractériser et hiérarchiser les besoins.</li> <li>– Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation.</li> <li>– Conclure la vente.</li> <li>– Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client.</li> <li>– Rendre compte de la relation client.</li> <li>– Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat.</li> <li>– Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations.</li> <li>– Saisir les futures opportunités commerciales.</li> <li>– Evaluer la satisfaction du client.</li> </ul>	<p>Evaluations écrites et/ou orales.</p> <p>CCF – 2 situations d'évaluation</p>
Unité U6 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	<p>Bloc de compétences 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client.</li> <li>– Assurer l'ouverture du compte adapté</li> <li>– Gérer et clôturer un compte</li> <li>– Identifier des produits et services liés au compte.</li> <li>– Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client.</li> <li>– Prévenir les risques liés aux moyens de paiement.</li> <li>– Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement.</li> <li>– Définir le profil d'investisseur.</li> <li>– Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support.</li> <li>– Elaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations.</li> <li>– Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance.</li> <li>– Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité.</li> <li>– Elaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client.</li> <li>– Caractériser les différents types de crédits.</li> <li>– Elaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale.</li> <li>– Mettre en place des assurances et des garanties appropriées.</li> <li>– Suivre le crédit jusqu'à son remboursement.</li> </ul>	<p>Evaluations écrites et/ou orales.</p> <p>Epreuve ponctuelle finale écrite</p>

Unité d'enseignement Bloc de compétences	Compétences visées	Modalités d'évaluation
Unité U7 – Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	Bloc de compétences 4 –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	Evaluations écrites et/ou orales.  Epreuve ponctuelle finale écrite
Unité UF1 - Communication en langue vivante étrangère 2	Bloc facultatif Communication en langue vivante étrangère 2 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : – Compréhension de documents écrits – Production et interaction écrite – Compréhension de l'oral – Production et interaction orales.	Evaluations écrites et/ou orales.  Epreuve ponctuelle finale orale
Unité UF2 - Certification professionnelle	Bloc facultatif Certification professionnelle AMF	Epreuve ponctuelle finale écrite
Unité UF3 - Engagement étudiant	Bloc facultatif Engagement étudiant	CCF évaluation orale

## **MODALITÉS DE VALIDATION DU DIPLÔME**

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. La validation par le candidat d'une unité constitutive du diplôme donne lieu à l'attribution du bloc de compétences correspondant.

Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes. En cas d'échec à l'examen, seules les notes égales ou supérieures à 10, obtenues à une épreuve ou à une sous-épreuve peuvent être conservées pendant 5 ans à compter de leur date d'obtention.

## **PASSERELLES ET EQUIVALENCES**

Le BTS s'inscrit dans le système européen Licence, Master et Doctorat (LMD), au sein des études menant au grade de licence, ce qui favorise les passerelles, essentiellement avec les licences professionnelles ou le Bachelor Universitaire et Technologique (BUT).

L'obtention du BTS emporte l'acquisition de 120 crédits européens. Pas d'équivalence.