

Banque, conseiller de clientèle (particuliers)

RNCP1174 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41083
Code(s) ROME	C1206
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/12/2023

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire du BTS Banque-conseiller de clientèle (particuliers) exerce une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché des particuliers. Il commercialise l'offre de produits et services de son établissement, informe et conseille la clientèle dont il a la charge et prospecte de nouveaux clients. Dans ce métier de conseil et de vente, les qualités relationnelles jouent un rôle primordial.

Le titulaire du diplôme est appelé à travailler dans un environnement complexe et concurrentiel et à s'adapter à une grande variété de canaux de distribution : agences physiques et virtuelles, Internet, réseaux sociaux, bureau tactile. Pour réussir dans sa mission, il devra conjuguer de solides compétences juridiques, financières et fiscales avec des capacités comportementales et commerciales.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

cf; blocs de compétences (rubrique modalités d'accès)

Blocs de compétences

RNCP1174BC01 — Gestion de la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

- assurer un accueil de qualité dans des situations variées ;
- préparer l'argumentaire et la négociation ;
- conduire l'entretien en face à face ou à distance ;
- analyser de façon critique la gestion de la relation ;
- communiquer en situation professionnelle.

RNCP1174BC02 — Développement et suivi de l'activité commerciale – Etude de cas

LISTE DE COMPÉTENCES

- analyser une ou plusieurs situations professionnelles ;
- rechercher une ou des solutions aux problèmes posés ou détectés ;
- adapter l'offre faite au client en tenant compte de sa situation et des objectifs de

l'établissement bancaire tout en respectant les contraintes réglementaires et organisationnelles ;

- justifier ou argumenter les solutions et/ou les offres proposées et/ou les actions à réaliser ;
- mettre à jour les bases d'information sur la clientèle

RNCP1174BC03 — Analyse de situation commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

- démontrer son implication dans des activités relevant du secteur bancaire et financier ;
- repérer les éléments de contexte de la situation (enjeux, objectifs, caractéristiques du ou des produits, cible, moyens, résultats) ;
- organiser son activité ;
- mettre en place les solutions adaptées et proposer éventuellement des alternatives ;
- faire preuve de qualités d'argumentation et d'analyse ;
- appliquer la réglementation en vigueur ;
- donner du sens à son action

RNCP1174BC04 — Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire

LISTE DE COMPÉTENCES

- prendre en compte les événements, indicateurs et mécanismes économiques dans l'information et le conseil au client ; - informer le client sur le cadre juridique et réglementaire et ses évolutions susceptibles d'avoir un impact sur sa situation bancaire ;
- se situer et situer son activité de conseiller de clientèle dans le contexte général d'évolution de la profession bancaire et dans celui plus spécifique de l'organisation à laquelle il appartient
- pratiquer la veille par rapport à l'actualité économique, juridique et organisationnelle du secteur, notamment pour tout ce qui a trait à ses conséquences sur l'activité du conseiller de clientèle ;
- intégrer un comportement éthique et déontologique dans l'exercice des différentes activités.

RNCP1174BC05 — Culture générale et expression

LISTE DE COMPÉTENCES

Appréhender et réaliser un message écrit

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement

- S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs

Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.

RNCP1174BC06 — Langue vivante étrangère

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B2 du CECRL

- S'exprimer oralement en continu ;
- Interagir en langue étrangère ;
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

banques, établissements du secteur bancaire et financier

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller de clientèle, chargé de clientèle

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 369 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en échanges et gestion (28 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque · tension 5/5 (Très élevée) QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	8 289
Jugés difficiles à recruter	15 %
Emplois saisonniers	1 %
Familles professionnelles (FAP)	QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Le jury est présidé par un enseignant-chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

idem

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 280 €
Selon la branche	6 000 € – 8 844 €
Prise en charge	Branches concernées
8 280 €	Valeur par défaut · 198 branches

8 844 €	CPNE des Télécoms, CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes, CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances
8 636 €	CPNE Banque, CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire
8 784 €	CPNE des agents généraux d'assurance
8 709 €	CPNEFP du Crédit Mutuel
8 558 €	Commission Paritaire Activités de Marchés Financiers
8 517 €	CNPE des sociétés financières
8 351 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 100 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
8 000 €	CPNE de l'immobilier
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2023
Date de dernière délivrance possible	31/12/2025

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP18982, RNCP1175

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP38381

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
CNDP ONISEP
Légifrance pour les textes réglementaires
<http://www.onisep.fr>
<http://www.cndp.fr>

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/1174/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	654
Montant total engagé	1 329 354 €
Coût moyen par dossier	2 033 €
Durée moyenne	455 h
Période	01/2020 – 12/2023
France compétences	89 %
Reste à charge titulaire	5 %

Entreprise	3 %
France Travail	2 %
Régions	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.