

**BTS Banque - Partenariat BNP Paribas****Financement**Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif**Organisme responsable et contact**GRETA CFA AQUITAINE  
Greta-CFA-Aquitaine  
05.40.54.71.31  
contact@greta-cfa-aquitaine.fr**Accès à la formation****Publics visés :**Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)**Sélection :**Dossier  
Entretien**Niveau d'entrée requis :**

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

**Conditions d'accès :**

Diplôme de niveau 4 validé

**Prérequis pédagogiques :**

Les candidatures sont étudiées en fonction des éléments suivants : Dossier scolaire, assiduité, comportement en formation, parcours post-scolaire. Pour ce BTS, les qualités suivantes sont attendues : Dynamisme, rigueur, autonomie, goût du challenge, persévérance et aisance relationnelle.

**Contrat de professionnalisation possible ?**

Non

**Objectif de la formation**

Commercialiser l'offre de produits et services de l'établissement (banques, sociétés de crédits, intermédiaires en banque/assurance) Informer et conseiller la clientèle sur une gamme de produits et de services particulièrement large Prospecter de nouveaux clients

**Contenu et modalités d'organisation**

Le programme proposé est conforme au référentiel national et s'articule autour de domaines généraux et techniques. Domaines Généraux : Culture Générale et Expression, Langue Vivante : anglais, Domaines techniques : Accompagnement du parcours du client : 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 Développement et suivi de l'activité commerciale : 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 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

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné****Validation(s) Visée(s)****BTS banque - Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)****Et après ?****Suite de parcours**

Le BTS est un diplôme permettant l'insertion directe vers l'emploi. Le type d'emploi cible du BTS Banque est le suivant : Conseiller clientèle de particulier, en agence ou dans les structures de relation à distance. Les titulaires d'un BTS ont la possibilité de candidater à des licences professionnelles ou à des titres de niveau 6.

**Calendrier des sessions**

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00551108	du 01/09/2025 au 02/07/2027	Lormont (33)	LYCEE POLYVALENT REGIONAL ELIE FAURE		Non éligible	