**ANNEXES CIRCULAIRE NATIONALE BTS Banque conseiller clientèle – Session 2024**

**ANNEXE I : Académies pilotes - Regroupement d’académies**

**ANNEXE II : Calendrier des épreuves écrites et orales**

**ANNEXE III : Tableau de correspondance des unités entre le BTS Banque et le BTS Banque - Conseiller de clientèle (particuliers)**

**ANNEXE IV : Règles de présentation du livret scolaire et modèle de livret scolaire**

**ANNEXE V : Attestation de stage**

**ANNEXE VI : Le livret de compétences**

**ANNEXE VII : Fiche de contrôle de conformité du dossier des épreuves E3 et E42**

**ANNEXE VIII : Fiche de modification des paramètres de l’épreuve E3**

**ANNEXE IX : Grille d’évaluation individuelle épreuve E3 forme CCF**

**ANNEXE X : Grille d’évaluation individuelle épreuve E3 forme ponctuelle**

**ANNEXE XI : Grille d’évaluation individuelle épreuve E42 forme ponctuelle**

**ANNEXE XII Grille d’aide à l’évaluation E22 forme ponctuelle**

**ANNEXE XIII Grille d’aide à l’évaluation EF1 forme ponctuelle**

**ANNEXE XIV Formulaire de demande de reconnaissance de l’engagement étudiant EF3 forme ponctuelle**

**ANNEXE XIV bis Grille d’évaluation individuelle épreuve EF3 forme ponctuelle**

**ANNEXE XV Maquette de la grille de réponse de l’épreuve EF2 : certification professionnelle**

**ANNEXE XVI Certification professionnelle : notice technique**

**SESSION 2024 - ANNEXE I : ACADEMIES PILOTES - REGROUPEMENT D’ACADEMIES**

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

**BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTELE**

|  |  |
| --- | --- |
| **ACADÉMIES PILOTES** | **ACADÉMIES RATTACHÉES** |
| **ORLÉANS/TOURS** | BORDEAUX – LIMOGES – POITIERS |
| **LYON** | CLERMONT FERRAND – GRENOBLE |
| **DIJON** | BESANÇON |
| **LILLE** | AMIENS |
| **MONTPELLIER** | AIX/MARSEILLE – CORSE – GUYANE – GUADELOUPE – RÉUNION – MARTINIQUE – MAYOTTE - NICE – TOULOUSE |
| **RENNES** | CAEN – NANTES – ROUEN |
| **SIEC** | CrÉteil – Paris – Versailles |
| **STRASBOURG** | NANCY/METZ – REIMS |

**SESSION 2024 ANNEXE II - CALENDRIER DES EPREUVES ÉCRITES ET ORALES**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ÉPREUVES ÉCRITES** | | | | | |
| **MATIÈRES** | **DATES** | **HORAIRES** | | | |
| **Métropole** | **Antilles - Guyane** | **Réunion** | **Mayotte** |
| E5 – Environnement économique, juridique et organisationnel de l’activité bancaire | **Mardi 14 mai** | 14h00 – 18h00  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) | 10h00 – 14h00 | 16h00 – 20h00  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) | 15h00 – 19h00  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) |
| E2 – Langue vivante étrangère | **Mercredi 15 mai** | 10h30 – 12h30  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) | 6h30 – 8h30 | 12h30 – 14h30  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) | 11h30 – 13h30  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) |
| E1 – Culture générale et expression | **Mercredi 15 mai** | 14h30 – 18h30  (pas de sortie avant la fin de la 2ème h) | 10h30 – 14h30 | 16h30 – 20h30  (pas de sortie avant la fin de la 2ème h) | 15300 -19h30  (pas de sortie avant la fin de la 2ème h) |
| E4 – Développement et suivi de l’activité commerciale  E4.1 – Etude de cas | **Jeudi 16 mai** | 14h00 – 18h00  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) | 12h00 – 16h00 | 16h00 – 20h00  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) | 15h00 – 19h00  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) |
| EF 2– Épreuve facultative de certification professionnelle | **Vendredi 17 mai** | 14h00 - 16h00  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) | 8h00 – 10h00  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) | 16h00 – 18h00  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) | 15h00 – 17h00  (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) |

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVES ORALES** | |
| E2 – Langue vivante étrangère | Dates et horaires à l’initiative de chaque recteur d’académie pilote |
| E3 – Gestion de la relation client | Dates et horaires à l’initiative de chaque recteur d’académie pilote |
| E4.2 – Développement et suivi de l’activité commerciale  Analyse de situation commerciale | Dates et horaires à l’initiative de chaque recteur d’académie pilote |
| EF1 – Langue vivante 2 | Dates et horaires à l’initiative de chaque recteur d’académie pilote |
| EF3 – Engagement étudiant | Dates identiques à l’épreuve E3 - GRC |

**SESSION 2024 ANNEXE III : TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES UNITES ENTRE LE BTS BANQUE ET LE BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTELE (PARTICULIERS)**

|  |  |
| --- | --- |
| **BTS Banque**  **(arrêté du 18 juillet 2001)** | **BTS Banque - Conseiller de clientèle (particuliers)**  **(arrêté du 26 février 2014 et ses modifications ultérieures)** |
| **U1 - Culture générale et expression** | **U1 - Culture générale et expression** |
| **U2 - Langue vivante étrangère** | **U2 - Langue vivante étrangère** |
| **U3 - Economie et droit** | **U5 - Environnement économique, juridique et organisationnel de l’activité bancaire** |
| **U5 - Techniques bancaires** | **U4.1 - Etude de cas** |
| **U6 - Conduite et présentation d’activités professionnelles** | **U4.2 - Analyse de situation commerciale** |
| **UF1 - Langue vivante étrangère 2** | **UF1 - Langue vivante 2** |
| **UF2 - Certification professionnelle** | **UF2 - Certification professionnelle** |

**SESSION 2024 ANNEXE IV - RÈGLES DE PRÉSENTATION DU LIVRET SCOLAIRE**

Une présentation correcte du livret scolaire est indispensable pour permettre au jury d’admission de porter un jugement fiable sur les indications qu’il renferme. Il conviendra en particulier de veiller à :

* renseigner chaque ligne du livret par une note et une appréciation reportées par le professeur responsable de l’enseignement correspondant ;
* compléter toutes les rubriques, en particulier celles qui comportent des informations statistiques ;
* tracer au verso le graphique qui ne prendra en compte que l’écart entre les moyennes obtenues par la classe en deuxième année et les moyennes obtenues par le candidat ;
* faire apparaitre la représentation du profil du candidat en noir, sans aucun signe distinctif (ligne brisée continue d’épaisseur normale).

**Modèle de livret scolaire (recto)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| EXAMEN : **B.T.S.** | | | NOM (en lettres capitales) :  Prénom : | Date de naissance : | | ÉTABLISSEMENT (cachet) | |
|
| SPÉCIALITÉ : **BANQUE-Conseiller de clientèle (particuliers)** | | | Langue vivante  étrangère 1 | |
|
| 1ère année | | | **MATIÈRES OBLIGATOIRES** | 2ème année | | | Appréciations |
| 1er Sem | 2ème Sem | Moyenne | 1er Sem | 2ème Sem | Moyenne |
|  |  |  | Culture générale et expression |  |  |  |  |
|  |  |  | Langue vivante étrangère 1 |  |  |  |  |
|  |  |  | Gestion de la relation client |  |  |  |  |
|  |  |  | Développement et suivi de l’activité commerciale |  |  |  |  |
|  |  |  | Environnement économique juridique et organisationnel de l’activité bancaire |  |  |  |  |
|  |  |  | Ateliers de professionnalisation |  |  |  |  |
|  |  |  | Certification PIX |  |  |  |  |
|  | | | **MATIÈRES FACULTATIVES** |  | | | |
|  |  |  | Langue vivante étrangère 2 |  |  |  |  |
|  |  |  | Certification professionnelle |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| AVIS DU CONSEIL DE CLASSE  (Observations éventuelles) | COTATION DE LA CLASSE | | | DATE - SIGNATURE DU CANDIDAT  (Remarques éventuelles) |
| AVIS (en pourcentage) | | |
| Très favorable | Favorable | Doit faire ses preuves à l’examen |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MATIÈRES**  **OBLIGATOIRES** | Culture générale et expression |  | Langue vivante étrangère 1 |  | Gestion de la relation client |  | Développement et suivi de l’activité commerciale |  | EEJO de l’activité bancaire |  | Ateliers de professionnalisation |

**↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | +6 |  |  |  |  |  |  |
| +5 |  |  |  |  |  |  |
| +4 |  |  |  |  |  |  |
| +3 |  |  |  |  |  |  |
| +2 |  |  |  |  |  |  |
| +1 |  |  |  |  |  |  |
| Moyenne de la classe | | |  |  |  |  |  |
|  | -1 |  |  |  |  |  |  |
| -2 |  |  |  |  |  |  |
| -3 |  |  |  |  |  |  |
| -4 |  |  |  |  |  |  |
| -5 |  |  |  |  |  |  |
| -6 |  |  |  |  |  |  |

**Profil du candidat en noir correspondant à l’écart entre ses moyennes obtenues en deuxième année et celles de la classe par discipline**

**Les matières facultatives ne figurent pas sur le graphique**

**Visa du président de jury : 1er groupe : 2ème groupe :**

**SESSION 2024**  **ANNEXE V : ATTESTATION DE STAGE**

Logo de l’organisme d’accueil

**ATTESTATION DE STAGE**

**A remettre au stagiaire à l’issue du stage**

**ORGANISME D’ACCUEIL**

Nom ou dénomination sociale : …………………………………………………………………………………………………………………………………..

Adresse : …………………………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

☎ ……………………………………………….

**Certifie que**

**LE STAGIAIRE**

Nom : ……………………………… Prénom : ……………………………… Sexe : F □ M □ Né(e) le ……./ ……. / ……..

Adresse :………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

☎ ………………………………………………. mél : ……………………………………………………………………………………..

ETUDIANT EN (intitulé de la formation ou du cursus de l’enseignement supérieur suivi par le ou la stagiaire) :

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

AU SEIN DE (nom de l’établissement d’enseignement supérieur ou de l’organisme de formation) :

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études**

**DUREE DU STAGE** ……………………………………………………………………………………….

Dates de début et de fin de stage : Du ………………………………………. au ………………………………………………………

Représentant une **durée totale** de …………………………………… nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l’organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d’absence prévus à l’article L.124-13 du code de l’éducation (art. L. 124-18 du code de l’éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.

**MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRE**

Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un **montant total** de ………………………………….. €

|  |  |
| --- | --- |
| **L’attestation de stage** est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d’une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants **dont le stage a été gratifié** la possibilité de faire valider celui-ci dans la **limite de deux trimestres**, sous réserve du **versement d’une cotisation**. La **demande est à faire par l’étudiant dans les deux années** suivant la fin du stage et sur **présentation obligatoire de l’attestation de stage** mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l’éducation art. D. 124-9). | **FAIT À** …………………………..**LE** ……………………………………  Nom, fonction et signature du représentant de l’organisme d’accueil |

***Pour les candidats se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail.***

****

**Gestion de la relation client**

**FICHE N° 1 : SITUATION D’ACCUEIL ET CONNAISSANCE DU CLIENT**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION D’ACCUEIL PHYSIQUE** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** | |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** | | | | | |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Organiser et animer des espaces spécifiques dédiés à l’attente |  |  |  |  |  |
| Proposer des solutions aux dysfonctionnements matériels |  |  |  |  |  |
| Personnaliser l’accueil client/prospect |  |  |  |  |  |
| Recueillir un premier niveau d’information permettant de qualifier le contact |  |  |  |  |  |
| Orienter le client/prospect vers l’interlocuteur approprié |  |  |  |  |  |
| Réaliser les principales opérations courantes dans une démarche proactive et en respectant les règles de confidentialité et les procédures d’accès au système d’information |  |  |  |  |  |
| Orienter le client vers les outils, services et canaux de communication pertinents |  |  |  |  |  |
| Prendre un rendez-vous qualifié |  |  |  |  |  |
| Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**  La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.  **Date Nom et Signature Cachet** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N° 2 : SITUATION D’ACCUEIL ET CONNAISSANCE DU CLIENT**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION D’ACCUEIL À DISTANCE** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

|  |  |
| --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** | |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** | | | | | |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Réceptionner et traiter les appels téléphoniques en appliquant les procédures de confidentialité d’identification du client pour communiquer avec lui |  |  |  |  |  |
| Arbitrer les priorités |  |  |  |  |  |
| Personnaliser l’accueil client/prospect |  |  |  |  |  |
| Recueillir un premier niveau d’information permettant de qualifier le contact |  |  |  |  |  |
| Orienter le client/prospect vers l’interlocuteur approprié |  |  |  |  |  |
| Réaliser les principales opérations courantes dans une démarche proactive et en respectant les règles de confidentialité et les procédures d’accès au système d’information |  |  |  |  |  |
| Orienter le client vers les outils, services et canaux de communication pertinents |  |  |  |  |  |
| Prendre un rendez-vous qualifié |  |  |  |  |  |
| Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**  La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.  **Date Nom et Signature Cachet** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°3 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **BANQUE AU QUOTIDIEN** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** | |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** | | | | | |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Préparer l’entretien avec le client/prospect |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien de découverte |  |  |  |  |  |
| Etablir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Identifier les attentes et besoins du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Collecter les informations obligatoires concernant le client/prospect pour tout produit ou service |  |  |  |  |  |
| Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d’informations |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation d’information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires proposés |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation de renseigner, dans l’agence et dans le cadre d’un démarchage |  |  |  |  |  |
| Identifier les sanctions applicables |  |  |  |  |  |
| Proposer les produits et service adaptés |  |  |  |  |  |
| Elaborer avec le client une solution négociée dans l’intérêt des parties |  |  |  |  |  |
| Traiter les objections émises |  |  |  |  |  |
| Conclure et formaliser l’accord |  |  |  |  |  |
| Prendre congé, s’assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**  La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.  **Date Nom et Signature Cachet** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°3 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **BANQUE AU QUOTIDIEN** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

**Situation familiale et professionnelle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| Nom et prénom |  |  |
| Âge |  |  |
| Situation matrimoniale |  |  |
| Régime matrimonial |  |  |
| Nombre d’enfants |  |  |
| Âge des enfants |  |  |
| Profession |  |  |
| Couverture sociale / mutuelle |  |  |
| Montant du revenu (net mensuel) |  |  |
| Logement : crédit / loyer |  |  |
| Charges diverses |  |  |
| Capacité d’épargne |  |  |
| Fiscalité : impôts sur le revenu |  |  |
| Autres |  |  |

**Situation bancaire, financière, patrimoniale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| **Patrimoine Immobilier** |  |  |
| Résidence principale : depuis le |  |  |
| Résidence secondaire : depuis le |  |  |
| Autres biens immobiliers |  |  |
| **Patrimoine bancaire et financier** |  |  |
| Compte de dépôt |  |  |
| Services bancaires |  |  |
| Autorisation de découvert |  |  |
| Livrets |  |  |
| Épargne logement |  |  |
| Épargne financière |  |  |
| Assurance-vie |  |  |
| Assurance-décès |  |  |
| IARD / GAV |  |  |
| Crédit consommation |  |  |
| Crédit immobilier |  |  |
| Autres |  |  |

|  |
| --- |
| Autres informations : |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°4 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **ENTRETIEN CRÉDIT** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** | |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  | |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  | |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  | |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | | |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES** | | | | | |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Préparer l’entretien avec le client/prospect |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien de découverte |  |  |  |  |  |
| Etablir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Identifier les attentes et besoins du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service |  |  |  |  |  |
| Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d’informations |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation d’information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires et d’assurance proposés |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation de renseigner, dans l’agence et dans le cadre d’un démarchage |  |  |  |  |  |
| Identifier les sanctions applicables |  |  |  |  |  |
| Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes et de sa situation personnelle et financière, tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l’établissement et la réglementation |  |  |  |  |  |
| Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de taux et des conséquences d’un éventuel défaut de paiement |  |  |  |  |  |
| Elaborer avec le client une solution négociée dans l’intérêt des parties |  |  |  |  |  |
| Traiter les objections émises |  |  |  |  |  |
| Argumenter un refus ou un accord de crédit |  |  |  |  |  |
| Conclure et formaliser l’accord |  |  |  |  |  |
| Prendre congé, s’assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**  La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.  **Date Nom et Signature Cachet** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°4 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT,**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **CREDIT** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

**Situation familiale et professionnelle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| Nom et prénom |  |  |
| Âge |  |  |
| Situation matrimoniale |  |  |
| Régime matrimonial |  |  |
| Nombre d’enfants |  |  |
| Âge des enfants |  |  |
| Profession |  |  |
| Couverture sociale/mutuelle |  |  |
| Montant du revenu (net mensuel) |  |  |
| Logement : crédit / loyer |  |  |
| Charges diverses |  |  |
| Capacité d’épargne |  |  |
| Fiscalité : impôts sur le revenu |  |  |
| Autres |  |  |

**Situation bancaire, financière, patrimoniale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| **Patrimoine Immobilier** |  |  |
| Résidence principale : depuis le |  |  |
| Résidence secondaire : depuis le |  |  |
| Autres biens immobiliers |  |  |
| **Patrimoine bancaire et financier** |  |  |
| Compte de dépôt |  |  |
| Services bancaires |  |  |
| Autorisation de découvert |  |  |
| Livrets |  |  |
| Epargne logement |  |  |
| Epargne financière |  |  |
| Assurance-vie |  |  |
| Assurance-décès |  |  |
| IARD / GAV |  |  |
| Crédit consommation |  |  |
| Crédit |  |  |
| Crédit immobilier |  |  |
| Autres |  |  |

|  |
| --- |
| **Autres informations :** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°5 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **ENTRETIEN PLACEMENT** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** | |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  | |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  | |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  | |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | | |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** | | | | | |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Préparer l’entretien avec le client/prospect |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien de découverte |  |  |  |  |  |
| Établir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Identifier les attentes et besoins du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service de placement (Évaluer le degré de connaissance du client des risques inhérents aux produits proposés) |  |  |  |  |  |
| Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d’informations |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation d’information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires proposés |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation de renseigner, dans l’agence et dans le cadre d’un démarchage |  |  |  |  |  |
| Identifier les sanctions applicables |  |  |  |  |  |
| Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes et de sa situation personnelle et financière, tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l’établissement et la réglementation |  |  |  |  |  |
| Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de perte de capital, de rendement et de fiscalité |  |  |  |  |  |
| Élaborer avec le client une solution négociée dans l’intérêt des parties |  |  |  |  |  |
| Traiter les objections émises |  |  |  |  |  |
| Conclure et formaliser l’accord |  |  |  |  |  |
| Prendre congé, s’assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**  La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.  **Date Nom et Signature Cachet** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°5 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **ENTRETIEN PLACEMENT** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

**Situation familiale et professionnelle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| Nom et prénom |  |  |
| Âge |  |  |
| Situation matrimoniale |  |  |
| Régime matrimonial |  |  |
| Nombre d’enfants |  |  |
| Âge des enfants |  |  |
| Profession |  |  |
| Couverture sociale / mutuelle |  |  |
| Montant du revenu (net mensuel) |  |  |
| Logement : crédit/loyer |  |  |
| Charges diverses |  |  |
| Capacité d’épargne |  |  |
| Fiscalité : impôts sur le revenu |  |  |
| Autres |  |  |

**Situation bancaire, financière, patrimoniale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| **Patrimoine Immobilier** |  |  |
| Résidence principale : depuis le |  |  |
| Résidence secondaire : depuis le |  |  |
| Autres biens immobiliers |  |  |
| **Patrimoine bancaire et financier** |  |  |
| Compte de dépôt |  |  |
| Services bancaires |  |  |
| Autorisation de découvert |  |  |
| Livrets |  |  |
| Epargne logement |  |  |
| Epargne financière |  |  |
| Assurance-vie |  |  |
| Assurance-décès |  |  |
| IARD / GAV |  |  |
| Crédit consommation |  |  |
| Crédit |  |  |
| Crédit immobilier |  |  |
| Autres |  |  |

|  |
| --- |
| **Autres informations :** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°6 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **ENTRETIEN ASSURANCES** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** | |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** | | | | | |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Préparer l’entretien avec le client/prospect |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien de découverte |  |  |  |  |  |
| Établir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Identifier les attentes et besoins du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service d’assurance |  |  |  |  |  |
| Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d’informations |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation d’information sur les caractéristiques essentielles des produits et services d’assurance proposés |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation de renseigner, dans l’agence et dans le cadre d’un démarchage |  |  |  |  |  |
| Identifier les sanctions applicables |  |  |  |  |  |
| Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes et de sa situation personnelle et financière, tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l’établissement et la réglementation |  |  |  |  |  |
| Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de perte de capital, de rendement et de fiscalité et des conséquences d’une fausse déclaration |  |  |  |  |  |
| Élaborer avec le client une solution négociée dans l’intérêt des parties |  |  |  |  |  |
| Traiter les objections émises |  |  |  |  |  |
| Conclure et formaliser l’accord |  |  |  |  |  |
| Prendre congé, s’assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**  La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.  **Date Nom et Signature Cachet** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°6 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT,**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **ENTRETIEN ASSURANCES** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

**Situation familiale et professionnelle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| Nom et prénom |  |  |
| Âge |  |  |
| Situation matrimoniale |  |  |
| Régime matrimonial |  |  |
| Nombre d’enfants |  |  |
| Âge des enfants |  |  |
| Profession |  |  |
| Couverture sociale / mutuelle |  |  |
| Montant du revenu (net mensuel) |  |  |
| Logement : crédit / loyer |  |  |
| Charges diverses |  |  |
| Capacité d’épargne |  |  |
| Fiscalité : impôts sur le revenu |  |  |
| Autres |  |  |

**Situation bancaire, financière, patrimoniale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| **Patrimoine Immobilier** |  |  |
| Résidence principale : depuis le |  |  |
| Résidence secondaire : depuis le |  |  |
| Autres biens immobiliers |  |  |
| **Patrimoine bancaire et financier** |  |  |
| Compte de dépôt |  |  |
| Services bancaires |  |  |
| Autorisation de découvert |  |  |
| Livrets |  |  |
| Épargne logement |  |  |
| Épargne financière |  |  |
| Assurance-vie |  |  |
| Assurance-décès |  |  |
| IARD / GAV |  |  |
| Crédit consommation |  |  |
| Crédit |  |  |
| Crédit immobilier |  |  |
| Autres |  |  |

|  |
| --- |
| **Autres informations :** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°7 : SUIVI DE LA RELATION CLIENT**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** | |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** | | | | | |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| S’assurer de la mise en œuvre des contrats |  |  |  |  |  |
| S’assurer de la satisfaction du client |  |  |  |  |  |
| Résoudre les problématiques simples de service après-vente |  |  |  |  |  |
| Rendre compte des informations et de la relation conformément aux exigences de l’établissement |  |  |  |  |  |
| Enrichir le système d’information commercial et bancaire |  |  |  |  |  |
| Enrichir les bases de données des superviseurs |  |  |  |  |  |
| Établir un contact durable avec le client |  |  |  |  |  |
| Informer le client des nouveautés |  |  |  |  |  |
| Prévoir les dates possibles de ré-achat |  |  |  |  |  |
| Traiter les réclamations de la clientèle |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**  La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.  **Date Nom et Signature Cachet** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°7 : SUIVI DE LA RELATION CLIENT**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SUIVI DE LA RELATION CLIENT** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

**Situation familiale et professionnelle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| Nom et prénom |  |  |
| Âge |  |  |
| Situation matrimoniale |  |  |
| Régime matrimonial |  |  |
| Nombre d’enfants |  |  |
| Âge des enfants |  |  |
| Profession |  |  |
| Couverture sociale / mutuelle |  |  |
| Montant du revenu (net mensuel) |  |  |
| Logement : crédit / loyer |  |  |
| Charges diverses |  |  |
| Capacité d’épargne |  |  |
| Fiscalité : impôts sur le revenu |  |  |
| Autres |  |  |

**Situation bancaire, financière, patrimoniale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| **Patrimoine Immobilier** |  |  |
| Résidence principale : depuis le |  |  |
| Résidence secondaire : depuis le |  |  |
| Autres biens immobiliers |  |  |
| **Patrimoine bancaire et financier** |  |  |
| Compte de dépôt |  |  |
| Services bancaires |  |  |
| Autorisation de découvert |  |  |
| Livrets |  |  |
| Épargne logement |  |  |
| Épargne financière |  |  |
| Assurance-vie |  |  |
| Assurance-décès |  |  |
| IARD / GAV |  |  |
| Crédit consommation |  |  |
| Crédit |  |  |
| Crédit immobilier |  |  |
| Autres |  |  |

|  |
| --- |
| **Autres informations :** |

**DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COmMERCIALE**

**FICHE N° 8 : ANALYSE D’UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS PARTICULIERS**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** | |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelle, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** | | | | | |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Analyser les caractéristiques du portefeuille et son évolution |  |  |  |  |  |
| Déterminer les potentiels clients à exploiter |  |  |  |  |  |
| Apprécier la rentabilité globale du portefeuille |  |  |  |  |  |
| Apprécier le risque global du portefeuille |  |  |  |  |  |
| Rechercher les causes des écarts entre réalisations et objectifs |  |  |  |  |  |
| Détecter et saisir les opportunités commerciales |  |  |  |  |  |
| Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes |  |  |  |  |  |
| Proposer des actions en tenant compte de l’analyse du portefeuille et de la politique de l’établissement |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**  La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.  **Date Nom et Signature Cachet** |

**DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITE COmMERCIALE**

**FICHE N° 9 : DÉVELOPPEMENT D’UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS PARTICULIERS**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** | |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** | | | | | |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Proposer et mettre en place des actions en tenant compte de l’analyse du portefeuille et de la politique de l’établissement |  |  |  |  |  |
| Développer le portefeuille clients |  |  |  |  |  |
| Développer le taux d’équipement des clients |  |  |  |  |  |
| Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes en fonction du type d’action |  |  |  |  |  |
| Mettre en place des mesures permettant d’améliorer la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque |  |  |  |  |  |
| Rechercher les causes des écarts entre réalisations et objectifs de l’action commerciale |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**  La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.  **Date Nom et Signature Cachet** |

**DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÈ COmMERCIALE**

**FICHE N° 10 : GESTION DES RISQUES AU QUOTIDIEN**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION PROFESSIONNELLE :**  **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** | |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** | | | | | |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes pour la gestion des risques au quotidien |  |  |  |  |  |
| Apprécier les risques liés aux relations entre un client et sa banque (risques commerciaux, financiers, de conformité) |  |  |  |  |  |
| Proposer des mesures appropriées de prévention et de gestion du risque client |  |  |  |  |  |
| Transmettre les dossiers aux services spécialisés (respect des procédures de l'établissement et des délégations) |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**  La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.  **Date Nom et Signature Cachet** |

**SESSION 2024**

**ANNEXE VII : FICHE DE CONTROLE DE CONFORMITE DU DOSSIER DES EPREUVES E3 ET E42**

**BTS BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTELE (PARTICULIERS)**

Nom :…………………………………….. Prénom : …………………………………..

N° inscription : …………………………..

Le dossier d’examen est composé des documents suivants :

* **Candidats de la voie scolaire**
  1. Livret de compétences (10 fiches)
  2. Attestations de stage
* **Candidats suivant une formation en apprentissage** 
  1. Livret de compétences (10 fiches)
  2. Attestation de l’employeur confirmant la qualité d’apprenti
* **Candidats relevant de la formation continue**
  1. Livret de compétences (10 fiches)
  2. Certificats de travail (d’un ou plusieurs employeurs) ou certificats de stage
* **Candidats isolés**
  1. Livret de compétences (10 fiches)
  2. Certificats de travail (d’un ou plusieurs employeurs) ou certificats de stage

En application de l’arrêté du 22 juillet 2008 et suite aux travaux de la commission de contrôle :

🞎 - **le dossier n’est pas conforme pour le motif suivant** :

🞎 Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l’examen

🞎 Absence du dossier

🞎 Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d’organisation de l’examen

🞎 Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilités à cet effet.

🞎 - **le dossier est conforme et complet,**

🞎 - **le dossier est conforme mais incomplet.**

Il manque les pièces suivantes que vous voudrez bien retourner pour **le ………………….. à ………….h au plus tard au centre d’épreuves orales.**

Pièces manquantes :

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

**Date du contrôle : Signature :**

**SESSION 2024 ANNEXE VIII : FICHE DE MODIFICATION DES PARAMÈTRES DE L’ÉPREUVE E3**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM :** |  |
| **Prénom :** |  |
| **N° candidat :** |  |
| **FICHE SÉLECTIONNÉE :** |  |
| **Intitulé de la situation initiale :** |  |

***Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous :***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PARAMÈTRES MODIFIÉS** | |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  | | |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  | | |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  | | |  |
| **Objet de la situation** |  | | |  |
| **DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER** | | | |
| ***La commission précise le moment de la situation qui sera simulée, en situant plus particulièrement le début de cette simulation (exemples : lieu, acteurs, disposition, ce qui vient d'être dit...)*** | | | |

**SESSION 2024 ANNEXE IX : BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (PARTICULIERS)**

**APPRECIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT**

**CCF : PREMIERE SITUATION D'ÉVALUATION**

NOM et Prénom du candidat : ............................................. n° de matricule :.............

Date d'interrogation : ........................................................... n° de jury : ..................

Note sur 20 :

**Présence des fiches du livret de compétences**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FICHE 1** | | **FICHE 2** | |
| **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** |

**Situation d'accueil, d'orientation et de découverte du besoin du client proposée**

**Appréciation globale**

Visa des examinateurs

**SESSION 2024**

**BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)**

**ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT**

**PREMIÈRE SITUATION D'ÉVALUATION EN CCF**

**Durée : 15 minutes - 1/3 DE LA NOTE FINALE - Coefficient : 5**

**Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Critères d'évaluation** | **TI\*** | **I\*** | **S\*** | **TS\*** |
| **Exposé de la fiche sélectionnée** **(5 minutes maximum) :**   * Pertinence de l’analyse de la situation de communication |  |  |  |  |
| **Entretien et analyse critique** **(10 minutes maximum) :**   * Qualité de l’accueil * Cohérence de l’entretien * Utilisation opportune des techniques de communication * Analyse critique de la relation * Pertinence du choix des informations |  |  |  |  |
| Maîtrise du vocabulaire professionnel |  |  |  |  |
| Aisance comportementale et efficacité de la communication |  |  |  |  |
| Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition |  |  |  |  |

(\*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

**PROPOSITION DE NOTE (1)**

**/20**

**en points entiers ou demi-points**

NOMS des interrogateurs : Signatures :

(1) La grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.**

**SESSION 2024**

**BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)**

**APPRÉCIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT**

**CCF : SECONDE SITUATION D'ÉVALUATION**

NOM et Prénom du candidat : ............................................. n° de matricule :.............

Date d'interrogation : ........................................................... n° de jury : ..................

Note sur 20 :

**Présence des fiches du livret de compétences**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHE 3** | | **FICHE 4** | | **FICHE 5** | | **FICHE 6** | | **FICHE 7** | |
| **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** |

**Situation d'information, de conseil, de vente et de suivi du client choisie (N° fiche) :**

**Paramètres modifiés :**

**Appréciation globale**

Visa des examinateurs

**SESSION 2024**

**BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)**

**ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT**

**SECONDE SITUATION D'ÉVALUATION EN CCF**

**Durée : 30 minutes - 2/3 DE LA NOTE FINALE - Coefficient : 5**

**Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Critères d'évaluation** | **TI\*** | **I\*** | **S\*** | **TS\*** |
| **Simulation d’une situation de négociation (25 minutes maximum) :**   * Degré de préparation de l'entretien avec le client en fonction des paramètres modifiés * Cohérence de l'entretien (en fonction de la situation modifiée proposée) * Utilisation opportune des techniques de communication/négociation |  |  |  |  |
| **Analyse critique (5 minutes maximum) :**   * Analyse critique de la relation * Pertinence du choix des informations |  |  |  |  |
| Maîtrise du vocabulaire professionnel |  |  |  |  |
| Aisance comportementale et efficacité de la communication |  |  |  |  |
| Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition |  |  |  |  |

(\*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

**PROPOSITION DE NOTE (1)**

**/20**

**en points entiers ou demi-points**

NOMS des interrogateurs : Signatures :

(1) la grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.**

**SESSION 2024**

**ANNEXE X : BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)**

**APPRECIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT**

**ÉPREUVE PONCTUELLE**

NOM et Prénom du candidat : ............................................. n° de matricule :.............

Date d'interrogation : ........................................................... n° de jury : ..................

Note sur 20 :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHE 1** | | **FICHE 2** | | **FICHE 3** | | **FICHE 4** | | **FICHE 5** | | **FICHE 6** | | **FICHE 7** | |
| **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** |

**Présence des fiches du livret de compétences**

**Situation d'information, de conseil, de vente et de suivi du client choisie (N° Fiche) :**

**Paramètres modifiés :**

**Appréciation globale**

Visa des examinateurs

**SESSION 2024**

**BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)**

**ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT**

**Durée : 45 minutes - Coefficient : 5 épreuve ponctuelle**

**Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Critères d'évaluation** | **TI\*** | **I\*** | **S\*** | **TS\*** |
| **Simulation d’une situation de négociation (25 minutes maximum) :**   * Degré de préparation de l'entretien avec le client en fonction des paramètres modifiés * Cohérence de l'entretien en fonction de la situation modifiée proposée * Utilisation opportune des techniques de communication/négociation |  |  |  |  |
| **Analyse critique (5 minutes) :**   * Analyse critique de la relation * Pertinence du choix des informations |  |  |  |  |
| **Questionnement sur situations d’accueil (15 minutes) :**   * Pertinence de l’analyse de la situation de communication * Qualité de l’accueil |  |  |  |  |
| Maîtrise du vocabulaire professionnel |  |  |  |  |
| Aisance comportementale et efficacité de la communication |  |  |  |  |
| Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition |  |  |  |  |

(\*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

**NOTE GLOBALE (1)**

**/20**

**en points entiers ou demi-points**

NOMS des interrogateurs : Signatures :

(1) la grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.**

**SESSION 2024**

**ANNEXE XI : BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)**

**APPRÉCIATION DE L'ÉPREUVE E4.2 - ANALYSE DE SITUATION COMMERCIALE**

NOM et Prénom du candidat : ............................................. n° de matricule :.............

Date d'interrogation : ........................................................... n° de jury : ..................

Note sur 20 :

**Présence des fiches du livret de compétences**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHE 8** | | **FICHE 9** | | **FICHE 10** | |
| **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** |

**Activité professionnelle et exposé**

**Appréciation globale**

Visa des examinateurs

**SESSION 2024 BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)**

**ÉPREUVE E4.2 - ANALYSE DE SITUATION COMMERCIALE**

**Durée : 30 minutes - Coefficient : 2**

**Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Critères d'évaluation** | **TI\*** | **I\*** | **S\*** | **TS\*** |
| **Exposé de la fiche sélectionnée (10 minutes maximum):**   * **Rigueur en matière d’organisation et de méthode** * Structure de l’exposé de la fiche sélectionnée * Qualité de la présentation orale (expression, vocabulaire, aisance) |  |  |  |  |
| **Entretien avec la commission (20 minutes maximum) :**   * **Cohérence de l’argumentation** * Maîtrise du vocabulaire professionnel * Capacités de conviction et de persuasion * **Réactivité face à une situation professionnelle** * Éléments de contexte pris en compte dans l’argumentation * Implication dans les activités professionnelles * Proposition de solutions adaptées ou d’alternatives * **Pertinence de l’analyse et de la réflexion** * Capacités d’écoute et de communication * Qualités d’argumentation et d’analyse * Justification de la méthodologie (sens de l’action) * Maîtrise de la réglementation |  |  |  |  |

(\*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

**NOTE GLOBALE (1)**

**/20**

**en points entiers ou demi-points**

NOMS des interrogateurs : Signatures :

(1) la grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.**

**Annexe XII – Grille d’aide à l’évaluation E22 : Langue vivante 1**

**BTS Banque et conseiller clientèle - Session 2024**

Epreuve obligatoire de langue vivante 1 (NIVEAU B2)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom du candidat :** | **Prénom du candidat :** | **Date :** |
| **Langue :** | **Titre du / des document(s) :** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ATTENTION, BLOCS DE POINTS NON SECABLES** | | | | | |
| **Compréhension/Expression orale en continu** | | **Interaction orale** | | **Etendue linguistique** | |
| **Degré 4** | Présente le document de façon personnelle et organisée (compréhension fine du support : point de vue, ton…).  Explicite les points importants, les exemples et détails pertinents. | **8 pts** | Parvient à faire ressortir de façon convaincante ce qu’il a compris de la situation. Cherche à convaincre en argumentant et réagit avec pertinence, prenant même parfois l’initiative de l’échange. | **6 pts** | S’exprime dans une langue fluide et correcte (syntaxe et phonologie) Utilise un vocabulaire approprié. Fait quelques erreurs qui ne nuisent pas à l’intelligibilité générale. | **6 pts** |
| **Degré 3** | Présente le document de façon structurée. Sait distinguer les faits des commentaires et présente les points importants avec une certaine précision. Expose un point de vue de manière simple. | **6 pts** | S’implique dans l’échange, demande des éclair-cissements si nécessaire, se reprend, reformule et tente d’expliquer même maladroitement ce qu’il a voulu dire ou d’apporter des précisions. Parvient à faire comprendre ses opinions même si les interventions sont parfois brèves. | **5 pts** | S’exprime dans une langue globalement correcte et intelligible. Possède un lexique suffisant pour assurer la communication.  Commet des erreurs qui peuvent parfois gêner la compréhension sans nuire au sens global. | **5 pts** |
| **Degré 2** | Présente le document simplement en une liste de points successifs de façon linéaire. Ne dégage pas le point de vue du document. Exprime un avis en termes simples. | **4 pts** | Répond et réagit de façon simple sans prendre l’initiative. S’efforce de communiquer, malgré des hésitations et imprécisions. Echange une information limitée et doit parfois transiger sur le sens. | **3 pts** | S’exprime dans une langue globalement compréhensible. Utilise un vocabulaire générique et parfois répétitif. Commet des erreurs qui peuvent régulièrement gêner la compréhension. | **3 pts** |
| **Degré 1** | Paraphrase très succinctement le document ou cite sans explications, à l’aide d’énoncés très courts, stéréotypés et isolés. Cherche souvent ses mots et fait des pauses. | **1 pt** | Peut intervenir simplement, mais la communication repose sur l’aide apportée par l’examinateur (répétition et reformulation). Peut être parfois difficile à suivre. | **1 pt** | Est partiellement compréhensible. Possède une maîtrise limitée du lexique et de structures simples qui entrave la communication. | **1 pt** |
|  | **Note A sur 8** |  | **Note B sur 6** |  | **Note C sur 6** |  |
| **Bonus** | Aptitude particulière à communiquer et à valoriser la culture professionnelle et/ou générale. Prise de risque pertinente + 1 ou 2 pts | | | | | |
| **Appréciation :** | | | | | **TOTAL (A+B+C+D) :** | **/20** |

**Annexe XIII – Grille d’aide à l’évaluation EF1 : Langue vivante facultative**

**BTS Banque et conseiller clientèle - Session 2024**

Epreuve facultative langue vivante 2 (NIVEAU B1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom du candidat :** | **Prénom du candidat :** | **Date :** |
| **Langue :** | **Titre du / des document(s) :** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ATTENTION, BLOCS DE POINTS NON SECABLES** | | | | | |
| **Compréhension/Expression orale en continu** | | **Interaction orale** | | **Etendue linguistique** | |
| **Degré 4** | Présente le document de façon structurée. Sait distinguer les faits des commentaires et présente les points importants avec une certaine précision. Expose un point de vue de manière simple. | **8 pts** | S’implique dans l’échange, demande des éclair-cissements si nécessaire, se reprend, reformule et tente d’expliquer même maladroitement ce qu’il a voulu dire ou d’apporter des précisions. Parvient à faire comprendre ses opinions même si les interventions sont parfois brèves. | **6 pts** | S’exprime dans une langue globalement correcte et intelligible. Possède un lexique suffisant pour assurer la communication.  Commet des erreurs qui peuvent parfois gêner la compréhension sans nuire au sens global. | **6 pts** |
| **Degré 3** | Présente le document simplement en une liste de points successifs de façon linéaire. Ne dégage pas le point de vue du document. Exprime un avis en termes simples. | **5 pts** | Répond et réagit de façon simple sans prendre l’initiative. S’efforce de communiquer, malgré des hésitations et imprécisions. Echange une information limitée et doit parfois transiger sur le sens. | **4 pts** | S’exprime dans une langue globalement compréhensible. Utilise un vocabulaire générique et parfois répétitif. Commet des erreurs qui peuvent régulièrement gêner la compréhension. | **4 pts** |
| **Degré 2** | Paraphrase très succinctement le document ou cite sans explications, à l’aide d’énoncés très courts, stéréotypés et isolés. Cherche souvent ses mots et fait des pauses. | **3 pts** | Peut intervenir simplement, mais la communication repose sur l’aide apportée par l’examinateur (répétition et reformulation). Peut être parfois difficile à suivre. | **2 pts** | Est partiellement compréhensible. Possède une maîtrise limitée du lexique et de structures simples qui entrave la communication. | **2 pts** |
| **Degré 1** | Présente peu d’informations.  Énoncés très courts et stéréotypés.  Nombreuses pauses. Lit ses notes. | **1 pt** | Échange difficile malgré l’aide apportée par l’examinateur. | **1 pt** | Partiellement compréhensible. Répertoire élémentaire de mots et d’expressions courantes | **1 pt** |
|  | **Note A sur 8** |  | **Note B sur 6** |  | **Note C sur 6** |  |
| **Bonus** | Aptitude particulière à communiquer et à valoriser la culture professionnelle et/ou générale. Prise de risque pertinente + 1 ou 2 pts | | | | | |
| **Appréciation :** | | | | | **TOTAL (A+B+C+D) :** | **/20** |

**Annexe XIV – Formulaire de demande de demande de reconnaissance EF3 : Engagement étudiant**

**BTS Banque et conseiller clientèle - Session 2024**

Épreuve facultative – Reconnaissance de l'engagement des étudiants dans la vie associative, sociale ou professionnelle

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **Nom et prénom :**  **N° de Candidat :** | | |
| **Analyse de l’engagement associatif, social ou professionnel** | | | |
| **Organisation lieu de l’engagement :** | | | |
| **Activités réalisées :** | | | |
| **Questions posées :** | | | |
| **NOTE /20 :**  **Appréciation globale et Commentaires (justification de la note) :** | | | |
| **MEMBRES DE LA COMMISSION :** | | **Date :** | **Signatures** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **Nom et prénom :**  **N° de Candidat :** | | | | |
| **TI : très insuffisant I : Insuffisant S : satisfaisant TS : Très satisfaisant** | | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 1 – Qualité de la présentation du contexte de l’engagement | |  |  |  |  |
| 2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l’engagement | |  |  |  |  |
| 3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement | |  |  |  |  |
| 4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d’engagement | |  |  |  |  |
| 5 – Capacité à faire preuve d’engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, …) | |  |  |  |  |
| 6 – Capacité d’adaptation à des situations variées, à faire sens | |  |  |  |  |
| 7 – Capacité à s’engager dans un collectif | |  |  |  |  |
| 8 - Qualité de l’argumentation | |  |  |  |  |
| 9 – Qualité de la communication écrite et orale | |  |  |  |  |