

Le chargé de clientèle de particuliers s'inscrit dans le cadre de la politique commerciale de l'établissement où il exerce et est amené à travailler avec une clientèle variée d'étudiants, salariés, professions libérales, clients en recherche d'emploi, retraités.

Technico-commercial, il est capable de :

- créer une relation avec le client, cibler ses besoins, le conseiller et lui proposer une solution adaptée à son cas;
- mener un entretien de vente jusqu'à son terme (vente de produits bancaires et financiers, montage de dossiers de demande de crédits, etc.) ;
- vendre des produits et des services et contribuer ainsi au développement d'un fonds de commerce ;
- assurer le suivi de la clientèle, actualiser son fichier client ;
- construire et développer une relation de fidélisation avec une clientèle connue ou potentielle de particuliers ;
- assurer un accueil personnalisé de qualité.

## → Débouchés

Il exerce son activité dans :

- les banques commerciales ;
- les banques mutualistes ou coopératives ;
- les caisses d'épargne et de prévoyance ;
- les caisses de crédit municipal ;
- les sociétés financières et institutions spécialisées.

Il peut choisir de se spécialiser dans les nouvelles activités du secteur bancaire et devenir conseiller assurance ou conseiller immobilier.

Il peut également devenir chef de produit marketing, gestionnaire de patrimoine, analyste de crédit.

Métiers accessibles :

- chargé(e) de clientèle banque (gestionnaire de clientèle)
- guichetier (ière) (chargé(e) d'accueil)

## → Accès à la formation

Les titulaires de Bac Pro qui ont obtenu un avis favorable du conseil de classe seront prioritaires dans les BTS correspondant à leur spécialité (en application du décret n° 2017-515 du 10 avril 2017 sur l'expérimentation Bac Pro/BTS).

**En priorité :**

- Bac Techno STMG;
- BAC général (en fonction des choix des EDS en classe de 1<sup>ère</sup> et Terminale)

## → Programme

Matières	1 ère année	2ème année
Culture générale et expression	3 H	3 H
Langue vivante étrangère	2 H	2 H
Gestion de la relation client	8 H	8 H
Développement et suivi de l'activité commerciale	8 H	2 H
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	6 H	6 H
Ateliers de professionnalisation	4 H	4 H
Langue vivante 2 (facultatif)	2 H	2 H
Certification professionnelle (facultatif)	2H	2H
Accès en autonomie aux équipements professionnels (facultatif)	3H	3H

\*horaires hebdomadaires

## Grille d'examen

Épreuves	Coef.
E1 : Culture générale et expression	3
E2 : Langue vivante étrangère (Oral et Ecrit)	2
E3 : Gestion de la relation client	5
E4 : Développement et suivi de l'activité commerciale	3
Sous épreuve : Etude de cas	4
Sous épreuve : Analyse de situation commerciale	2
E5 : Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	4
Epreuve facultative	
Langue vivante étrangère 2	
Certification professionnelle	

## → Descriptif des matières

**Economie monétaire et bancaire, droit général et bancaire :**

- économie monétaire et bancaire : traitement des opérations d'épargne et de crédit, marché monétaire, marché financier, marché du crédit, marché des changes, financement des retraites, principales fonctions économiques, institutions monétaires européennes, institutions financières et économiques internationales.
- droit général et bancaire : positionnement de l'activité bancaire dans le cadre juridique, repérage des différents établissements de crédit, rôles respectifs des pouvoirs économiques publics et privés, statuts des établissements bancaires, organismes de contrôle,

contraintes de gestion, successions et donations, traitement des opérations et des services bancaires, protection du consommateur, de l'acheteur à crédit, traitement des difficultés de paiement de la clientèle.

## Gestion de la clientèle et communication professionnelle :

- veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier, analyse, gestion et développement d'un portefeuille de clients, analyse du fonds de commerce, analyse de l'activité et des résultats ;
- conduite d'un entretien vente : vente produit, vente conseil ;
- développement du sens de la communication et du sens relationnel.

## Techniques bancaires du marché des particuliers :

- connaissance du "client particulier, ouverture de comptes, gestion des moyens de paiement, gestion des comptes de client, vente de produits d'épargne, de crédit, d'assurance aux particuliers, gestion du risque.

## Stages

Un stage obligatoire d'une durée de 12 semaines est prévu par périodes de plusieurs semaines sur l'ensemble de la formation. Pour chaque période de stage, un certificat est exigé à l'épreuve de « Conduite et présentation d'activités professionnelles ».

## Poursuites d'études

Le BTS est conçu pour permettre une insertion directe dans la vie active, il est apprécié des employeurs. Cependant des poursuites d'études peuvent être intéressantes pour acquérir une meilleure qualification (à condition d'avoir un bon dossier).

- **En licence professionnelle**
  - ✓ assurance, banque, finance spécialité administration de biens, gestion immobilière – Université de Bretagne Occidentale **Brest (29)**.
  - ✓ assurance, banque, finance spécialité banque, fiscalité, vente de produits financiers, gestion de patrimoine – Université **Lyon 2 (69)**
  - ✓ assurance, banque, finance spécialité conseiller clientèle particuliers – Université Bordeaux IV **Pessac (33)**.
  - ✓ assurance, banque, finance spécialité gestion d'actifs financiers back et middle offices – Université Paris Ouest **Nanterre (92)**.
  - ✓ économie, gestion assurance, banque, finance spécialité chargé de clientèle en assurance Université de **Nîmes (30)**.
  - ✓ économie, gestion management des organisations

spécialité responsable de portefeuille client en cabinet d'expertise comptable Université **Montpellier 1 (34)**.

- ✓ économie, gestion assurance, banque, finance spécialité commercialisation des produits et services financiers Université **Montpellier 2 (34)**.

- **En licence** du domaine économie-gestion proposant un parcours banque ou finance
- **En école supérieure de commerce** par le biais des admissions parallèles : nombreuses sont celles proposant une spécialisation en banque-finance (EM - école de management-de Strasbourg, ESC Dijon, ESSCA - école supérieure des sciences commerciales d'Angers-, etc.)
- DU Diplôme d'ingénierie en technique banque-assurance

**Pour connaître les poursuites d'études envisageables consultez les guides régionaux "Après le Bac: choisir ses études supérieures? et "Après un Bac +2"**

## Où se former

### **Gard (30)**

Lycée Hemingway - De La Camargue - Nîmes (Public) **I**

Lycée Hemingway - De La Camargue - Nîmes (Public) **A**

### **Haute-Garonne (31)**

Lycée Raymond Naves - Toulouse (Public) **I**

Lycée Issec Pigier - Toulouse (Privé sous contrat) **I**

### **Hérault (34)**

IDELCA Business School - Jacou (Privé sous contrat ens. sup.) **I**

IDELCA Business School - Jacou (Privé sous contrat ens. sup.) **A**

### **Hauts-Pyrénées (65)**

Lycée Marie Curie - Tarbes (Public) **I**

Lycée Marie Curie - Tarbes (Public) **A**

### **Pyrénées-Orientales (66)**

GRETA-CFA des Pyrénées Orientales - Perpignan (Public) **A**

**I** formation initiale

**A** formation en apprentissage



Internat/ Hébergement possible

## Pour en savoir plus

Retrouvez sur <https://documentation.onisep.fr/> les publications disponibles (collections Diplômes, Dossiers, Parcours, Zoom sur les métiers, Pourquoi pas moi ?, Handi +)

Vous les trouverez également au CDI de votre établissement ou au Centre d'Information et d'Orientation (CIO)

**N'hésitez pas à rencontrer un psychologue de l'Éducation Nationale (PSY-EN).**