



### CONTEXTE

Le BTS Conseiller de Clientèle s'adresse aux personnes qui ont, pour projet professionnel, d'intégrer le secteur bancassurance, dans une fonction commerciale et de conseil à la clientèle.

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Comprendre l'environnement juridique, économique, organisationnel et digital du secteur bancaire

Acquérir de solides compétences en techniques bancaires, financières et assurantielles sur le marché des particuliers en développant des aptitudes commerciales et relationnelles

Mettre œuvre une gestion de la relation client de qualité sur tous les canaux de la banque

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### **Enseignement général**

Culture générale et expression

Anglais

### **Enseignement professionnel**

Gestion de la relation client

Développement et suivi de l'activité commerciale

Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire

Ateliers de professionnalisation

## MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques dans le respect du référentiel du BTS Conseiller de clientèle

Vidéos, quiz, diaporamas

Pratique avec mise en situation (*entretiens sous forme de jeux de rôle en face à face et à distance*)

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salles classiques et informatiques adaptées à la formation et équipées de PC (*Pack Office 365*) et de vidéoprojecteurs

Animation à distance en classes virtuelles (*Teams*)

CDI

## ÉVALUATION DES ACQUIS ET DE LA SATISFACTION

7 sessions d'entraînement aux épreuves officielles

Contrôle continu tout au long du cursus de formation

Enquêtes pédagogiques (*évaluation des formateurs, des méthodes et supports pédagogiques*)

Enquêtes satisfaction apprenant (*ressources et service client Carrel*)



## OBJECTIFS

- Apporter un accueil et un conseil de qualité aux clients
- Construire et développer une relation de confiance personnalisée avec les clients en synergie avec la politique commerciale de votre établissement
- Développer quantitativement et qualitativement le portefeuille clients dont vous aurez la responsabilité, en améliorant le taux d'équipement des clients en produits et services, dans le respect des règles de sécurité et de la réglementation
- Maîtriser les risques liés à l'activité, en particulier dans l'octroi et le suivi des crédits, conformément aux procédures internes

## MODALITÉS & DÉLAIS

- Etude du dossier, tests de niveau et entretien de motivation
- Dossier traité sous 48h, rentrée en septembre

## PRÉ-REQUIS

- Etre titulaire d'un diplôme de niveau 4 (*bac ou équivalent*)
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap sur étude de dossier

## INTERVENANTS

- Formations assurées par des professionnels experts dans leur domaine, issus du secteur bancassurance

## PLANNING

<b>Durée</b>	2 ans / 1 300 heures de formation (28h/semaine)
<b>Stage</b>	14 semaines de stage obligatoires en agence bancaire sur les 2 ans

## TARIFS

<b>Formation en initial</b>	4 800€ par an <i>(en 10 mensualités ou -5% de remise si paiement comptant). Organisme non soumis à la TVA</i>
<b>Frais de dossier</b>	40€ <i>(remboursés si participation aux Journées Portes Ouvertes)</i>

## Les + CARREL

600 entreprises partenaires

Une **aide** à la recherche d'**entreprise** et de **stage**

Un **accompagnement individualisé** des étudiants

80 ans d'expérience dans le domaine de la formation

Promotions à **taille humaine**

Un enseignement **interdisciplinaire** qui permet de poursuivre son cursus à Carrel

Carrel adhère à la **charte H+**, garante de l'accueil et du suivi des personnes en situation de handicap



—“”—  
Hatem

*Je retrouve au sein de l'établissement, auprès des professeurs et des intervenants, un suivi personnalisé.*

## CONTACTS

Bureau des Inscriptions

04 37 28 75 82  
inscriptions@carrel.fr  
119, rue Boileau - 69006 LYON

[www.carrel.fr](http://www.carrel.fr)

