



## BTS Banque Conseiller de clientèle (particuliers)



### Objectifs

- Gérer la relation client
- Développer et suivre l'activité commerciale – étude de cas
- Analyser les situations commerciales
- Connaître l'environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire



### Contenu de la formation

- 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
- 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
- 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
- organiser son activité et se situer dans le contexte de la profession bancaire et dans celui de son organisation
- pratiquer la veille par rapport à l'actualité économique, juridique et organisationnelle du secteur,
- intégrer un comportement éthique et déontologique dans l'exercice des différentes activités.

Type d'action  
Apprentissage

Lieu de formation  
Lycée général et  
technologique Jean-Paul  
Sartre  
93 avenue François  
Mitterrand  
69675  
BRON CEDEX

Date de session  
Du 02/09/2024 au 10/07/2026

FORMATION  
EN  
ALTERNANCE

## Chiffres clés 2023

100 % 83 %  
de réussite de satisfaction



## Les points forts de la formation

Complémentarité avec la voie scolaire



## Organisation

**Rythme de la formation :** temps partiel

**Durée indicative :** 2 ans

**Durée totale en heures :** 3214 heures

**Nombre d'heures en centre :** 1350 heures

**Nombre d'heures en entreprise :** 1864 heures

**Effectif mini/maxi :** 8 - 16

**Modalités d'enseignement :** formation entièrement présentielle

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes



## Modalités pédagogiques

**Parcours de formation :** en groupe

**Équivalence et passerelles :** Non défini.

**Méthodes pédagogiques :** Cours théoriques et mise en situation professionnelle.

**Matériel et moyens utilisés :** Plateaux techniques, salles informatiques.  
**Intervenants :** formateurs spécialisés dans le domaine et enseignants Éducation nationale...

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Contrôle en cours de formation, évaluations tout au long de la formation

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** non



## Métiers visés

c1206 : gestion de clientèle bancaire



## Poursuite d'études

Licence pro banque. Licence GOMFI.



## Accès

**Publics visés :** tout public

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**Prérequis :** Être titulaire d'un niveau 4

**Délais d'accès :** Via Parcoursup, ouverture de la plateforme en décembre, formulation des vœux en janvier.

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** Le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+.



## Financement

**Prix horaire indicatif :** 13 €/h TTC

**Tarif global indicatif :** 17688 € TTC

**Financements possibles :** Prise en charge des frais de formation et de rémunération dans le cadre du contrat d'apprentissage

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage , le prix de cette formation est déterminé en fonction du parcours de formation

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



## Nos labels



Niveau de sortie	Spécialités de formation NSF	Code RNCP/RS	Nom du certificateur	Date certification	Accessible par la VAE	Mise à jour
niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	313 Finances, banque, assurances	RNCP38381	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	15/12/2023	Oui	04/04/2025
					Formation certifiante Oui	



## Contact Formation

GRETA CFA Lyon Métropole  
41 rue Antoine Lumière  
69008 LYON  
04 78 78 84 84  
contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr

Monsieur SURLES Sébastien  
Conseiller(ère) en formation continue  
sebastien.surles@ac-lyon.fr



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-lyon-metropole>