

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.

### ► DEBOUCHES

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.

### METIERS ACCESSIBLES

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

### ► ACCES A LA FORMATION

**En priorité :**

- Bac STG ; Bac ES ; Bac L ; Bac S.

### ► PROGRAMME

Matières	Horaires Hebdomadaires		Coefficients
	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	
Français	3	3	3
LV1	2	2	2
Economie générale	2	2	
Economie d'entreprise	2	2	
Economie monétaire et bancaire, droit général et bancaire	5	5	
Gestion de la clientèle et communication professionnelle	4	4	3
Techniques bancaires	7	7	6
Actions bancaires appliquées	5	5	
Aide à la vie professionnelle	1	1	
Accès en autonomie au laboratoire informatique et de communication ( <b>facultatif</b> )	3	3	1
LV2 ( <b>facultatif</b> )	2	2	1

**NB :** pour les élèves non issus de STG, 3 h supplémentaires par semaine en 1<sup>re</sup> année sont consacrées aux enseignements économiques et juridiques de base, aux outils bureautiques, aux techniques commerciales, comptables et administratives.

En plus des épreuves affectées d'un coefficient figurant dans le tableau, l'examen comprend les épreuves suivantes :

- Economie et droit, coeff. 5 :
  - économie générale et économie d'entreprise, coeff. 2 ;
  - économie monétaire et bancaire, droit général et bancaire, coeff. 3.
- Conduite et présentation d'activités professionnelles, coeff. 3 : présentation orale qui prend appui sur un tableau récapitulatif des activités professionnelles (actions bancaires et stages en entreprise).

## ► DESCRIPTIF DES MATIERES

### **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.

## ► STAGE

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 Conduite et présentation d'activités professionnelles.

## ► STATISTIQUES

En 2008, dans l'académie d'Amiens : 59 élèves présentés, 50 admis.

## ► POURSUITE D'ETUDES

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).

### **A l'université**

- en licence professionnelle, par exemple dans l'académie d'Amiens : Assurance, banque, finance spécialité conseiller gestionnaire de clientèle de particuliers, IUT d'Amiens avec l'UFR d'économie et de gestion et l'Institut d'administration des entreprises (IAE) ;
- une licence mention finance ou mention monnaie et finance ;
- une licence du domaine économie-gestion proposant un parcours banque ou finance (ex. Rennes 1, Orléans, Picardie, Nancy 2, etc.) ;

### **En lycée**

- en FCIL vente de produits bancaires et financiers ;
- en FCIL vente de produits bancaires et d'assurances.

- **En école supérieure de commerce** par le biais des admissions parallèles : nombreuses sont celles proposant une spécialisation en banque-finance (ESC Dijon, IPAG, ESSCA, CERAM, etc.)

**Pour connaître les poursuites d'études envisageables en Picardie, consultez le guide régional « Après le bac général et technologique en Picardie ».**

## ► OU SE FORMER EN PICARDIE

### **En lycée public :**

- Lycée des métiers Edouard Gand, Amiens 80

### **En apprentissage :**

- Lycée des métiers Condorcet, Saint-Quentin 02 (avec le CFA académique)
- CFA de la CCI de l'Oise, Nogent-sur-Oise 60
- CFA Interfor-SIA, Amiens 80

## ► POUR EN SAVOIR PLUS

### **Consultez les documents ONISEP :**

- Guide « Après le Bac général et technologique en Picardie » ;
- Dossiers « Après le bac 2009 » ; « Les écoles de commerce » ;
- Diplômes « Les BTS » ;
- Grand Angle « Après un bac + 2 » ; « L'apprentissage en Picardie » ;
- Parcours « Banque, assurance, finance », « les métiers du marketing, de la vente et de la pub » ;
- Infosup « Après un BTS ou un DUT » ;
- Fiches métiers ONISEP.

Vous les trouverez : au centre de documentation et d'information (CDI) de votre établissement ou au centre d'information et d'orientation (CIO).

N'hésitez pas à rencontrer un conseiller d'orientation-psychologue.