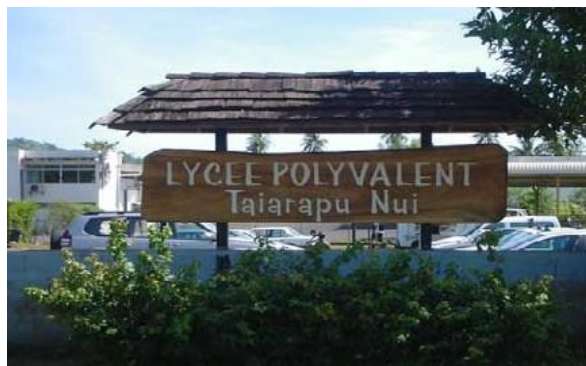




PRESENTATION

BTS BANQUE Conseiller de clientèle

LYCEE DE TARAFAO



BANQUE DE POLYNÉSIE



**Banque
de Tahiti**

GROUPE CAISSE D'ÉPARGNE

PRESENTATION DU BTS

- Création du BTS Banque à Taravao en 2010
- Les étudiants sont issus de :
 - STMG,
 - ES, S, L,
 - Bac Pro.
- Seul BTS Banque de la zone pacifique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Devenir...

Chargé d'accueil

Puis

Conseiller de clientèle « Particuliers »



Autres possibilités :

*rattachement à des entités de traitement des opérations
(middle et back office)*

Activité auprès d'intermédiaires en opérations de banque ou d'assurance

Chargé d'accueil

Vos missions :

- Etre responsable de l'accueil :

Vous êtes donc la première personne que les clients rencontrent quand ils entrent dans l'agence. En outre, vous assurez l'ensemble des opérations que vous confient vos clients (opérations de caisse, moyens de paiement, gestion).

- Vendre des produits simples :

Attentif aux besoins des clients, vous leur proposez les produits bancaires courants ou les orientez vers leur Conseiller clientèle.

- Aider les clients face aux automates :

Vous accompagnez les clients dans l'utilisation des automates et des services de banque à distance.



Les conditions de réussite

- Sens commercial
- Capacités d'écoute
- Qualités relationnelles
- Goût pour le travail en équipe

Chargé de clientèle particuliers

Vos missions :

- Commercialiser les produits de la banque :

Crédits, banque au quotidien, épargne, placements, assurances, prévoyance...

- Développer son portefeuille et fidéliser les clients :

Obtenir de nouveaux clients, équiper les clients de votre portefeuille , donner des conseils et appliquer une démarche commerciale.

- Gérer les risques bancaires :

Octroi de crédits et clients débiteurs.



Les conditions de réussite

- Capacités d'écoute
- Qualités relationnelles
- Goût pour le travail en équipe
- Compétences techniques et juridiques

ORGANISATION DE LA FORMATION

- 2 années scolaires de formation
- 33 heures de cours par semaine
- 14 semaines de stage réparties sur les 2 années
- Les épreuves à la fin de la deuxième année

CONTENU DE LA FORMATION

1. FORMATION THEORIQUE AU LYCEE

- **Formation Générale**
 - Culture générale et expression
 - Langue vivante étrangère
- **Formation Professionnelle**
 - Gestion de la relation client
 - Développement et suivi de l'activité commerciale
 - Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire
 - Ateliers de professionnalisation

CONTENU DE LA FORMATION

2. IMMERSION PROFESSIONNELLE

- 5 périodes de stages répartis sur les 2 ans d'une durée totale de 14 semaines
- Un livret de compétences à acquérir dans 10 situations commerciales
 - o Obligatoires
 - o Encadrées par une convention de stage
 - o Développent les capacités de l'étudiant dans l'exercice d'une mission ou d'une fonction

APRES LE BTS

- Insertion professionnelle en tant que chargé d'accueil
- Poursuite d'études en licence professionnelle
 - banque, option gestion de la clientèle des particuliers
 - Mention finance ou monnaie et finance
 - économie-gestion
- Poursuite d'études en écoles de commerce
 - À Tahiti
 - Admissions parallèles (Concours passerelles et Tremplin)

LES BANQUES PARTENAIRES



LES APPRENTISSAGES EN AGENCE



L'accueil

- Le renseignement client
- les opérations de caisse
- La vente de produits simples

LES APPRENTISSAGES EN AGENCE



La démarche téléphonique

- La prise de RDV
- La relance clientèle
- La vente par téléphone

LES APPRENTISSAGES EN AGENCE



L'entretien en face à face

- La négociation commerciale
- La vente de produits et services
- L'utilisation des logiciels professionnels

LES APPRENTISSAGES EN AGENCE



Le suivi administratif des dossiers

- Le suivi du portefeuille client
- Le suivi juridique des dossiers
- Le traitement administratif des demandes des clients

COMPETENCES ACQUISES

- o Etre familiarisé avec la culture bancaire
- o Connaître la gamme de produits de sa propre banque et de la concurrence
- o Maîtriser les outils commerciaux
- o Maîtriser la gestion commerciale bancaire
- o Maîtriser les règles juridiques et économiques du milieu bancaire
- o Etre immédiatement employable sur un poste de chargé de clientèle « particuliers »

CONDITIONS D'ADMISSION

Le BTS Banque est accessible aux titulaires :

- d'un baccalauréat STG/STMG et ES
- mais également aux autres baccalauréats (L, BAC PRO ...)
- ainsi qu'aux étudiants souhaitant arrêter des études longues en faculté.
- Les candidatures doivent être déposées sur le site <http://www.admission-post-bac.fr>
- L'admission est prononcée après **examen du dossier** de candidature et les résultats d'admission sont publiés sur le site Admission Post-Bac.

LE LYCEE DE TARAVO



- 1450 élèves
- 3 sections BTS soit une soixantaine d'étudiants
- ATEA NUI : une association exclusivement composée d'étudiants de BTS
- Un internat avec salle de travail spécifique BTS et une connexion internet WIFI

Maururu