

BTS

Banque

Banque

Tout l'exam

P. Monnier
A. de Leenheer
A. David
D. Belleney

DUNOD

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, 2018

11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

www.dunod.com

ISBN 978-2-10-077563-7

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2^o et 3^o a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Table des matières

Partie 1 Présentations

1	La formation et ses débouchés	2
2	Le règlement d'examen	5
3	Le livret de compétences	6

Partie 2 Épreuve E1 : Culture générale et expression

1	Présentation de l'épreuve	32
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	38
3	Annales, session 2017	55

Partie 3 Épreuve E2 : Langue vivante étrangère

1	Présentation de l'épreuve	68
2	Conseils pour bien aborder les épreuves	72
3	Annales, session 2017	79
4	Sujet écrit type examen	83
5	Sujet oral type examen	88

Partie 4 Épreuve E3 : Gestion de la relation client

1	Présentation de l'épreuve	94
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	100

Partie 5 Épreuve E4 : Développement et suivi de l'activité commerciale

1. Épreuve E41 : Étude de cas

1	Présentation de l'épreuve	113
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	114
3	Annales, session 2017 – Banque Saint Maurice	116
4	Sujet écrit type examen	148

2. Épreuve E42 : Analyse d'une situation commerciale

1	Présentation de l'épreuve	177
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	179

Partie 6 Épreuve E5 : Environnement économique juridique et organisationnel de l'activité bancaire

1	Présentation de l'épreuve	192
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	194
3	Annales, session 2017	198
4	Sujet écrit type examen	214

Partie 7 Épreuve facultative : Certification professionnelle

1	Présentation de l'épreuve	236
2	Annales, session 2017	238
	Solutions	252

Partie 1

Présentations



La formation et ses débouchés

1. La définition du métier

Le BTS banque est un diplôme de niveau III créé en 2001. L'évolution de l'environnement et des besoins de la profession bancaire ont conduit à une réforme importante du diplôme en 2014. En effet, la profession recrute pour son réseau des candidats ayant de réelles aptitudes commerciales et aguerris à l'utilisation des nouveaux outils numériques qui accompagnent le mouvement de digitalisation des agences.

« Le titulaire du BTS Banque conseiller de clientèle exerce une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché du particulier ».¹

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle exerce un métier de conseil et de vente où les qualités relationnelles jouent un rôle de premier plan. Il est appelé à travailler dans un environnement complexe et concurrentiel sur un marché fortement bancarisé, caractérisé par la multiplication des acteurs et des modes de commercialisation.

Il est impliqué dans des situations professionnelles qui s'appuient sur une grande diversité de canaux de distribution : agences physiques et virtuelles, Internet, téléphone mobile intelligent, réseaux sociaux, bureau tactile, etc.

Dans ce contexte multicanal, le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle doit faire preuve d'adaptabilité et être doté des compétences lui permettant d'évoluer d'un canal à un autre en fonction des opportunités qui lui sont offertes.

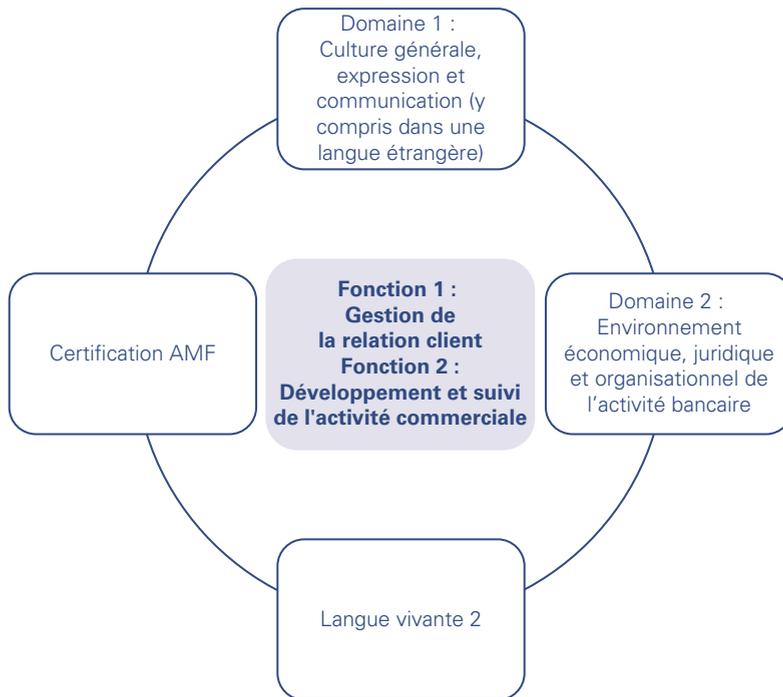
2. La relation client au cœur du BTS rénové

Comme le montre le schéma ci-après, les enseignements s'articulent autour :

- de deux fonctions principales :
 - la fonction « Gestion de la relation client » ;
 - la fonction « Développement et suivi de l'activité commerciale ».

- de deux domaines connexes :
 - culture générale, expression et communication (y compris dans une langue étrangère) ;
 - environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire.
- d'enseignements facultatifs :
 - la langue vivante 2 ;
 - la certification AMF.

UN BTS CONSTRUIT AUTOUR DE DEUX FONCTIONS PRINCIPALES ET DES DOMAINES CONNEXES



3. Le volume horaire des enseignements

Unités d'enseignements	Horaire hebdomadaire
Culture générale et expression (U1)	3 (2 + 1)
Langue vivante étrangère (U2)	2 (1 + 1)
Gestion de la relation client (U3) : en face-à-face, à distance et à l'aide des nouveaux outils de communication	7 (3 + 4)
Développement et suivi de l'activité commerciale (U4) : ouverture du compte, équipement du client, distribution des produits d'épargne, d'assurance, de crédit	8 (5 + 3)
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire (U5)	6 (3 + 3)
Atelier de professionnalisation	4 (1 + 3)
Total	31 heures
Enseignements facultatifs Langue vivante 2 Certification professionnelle AMF	



À noter

Le premier élément de la parenthèse donne le volume horaire en classe entière tandis que le second donne le nombre d'heures dédoublées dès lors que l'effectif de la division le justifie.

Sur les 4 heures d'atelier, une heure est animée à la fois par l'enseignant de culture générale et par un enseignant du domaine professionnel.

4. Les débouchés

Le titulaire du BTS Banque « conseiller de clientèle » est destiné à occuper un emploi de chargé de clientèle avec la mission de développer quantitativement et qualitativement un portefeuille de clients, en instaurant une relation de confiance basée sur le conseil avisé, dans le respect de la réglementation et en étant vigilant à la gestion des risques.

Le titulaire d'un BTS Banque pourra exercer ces missions à la fois dans un réseau d'agences physiques mais également sur les plateformes des agences en ligne. Certains collaborateurs pourront aussi occuper des postes en back-office en s'assurant particulièrement du respect de la conformité.

Le règlement d'examen

2

3 situations sont envisageables. Selon votre statut, les épreuves prennent des formes différentes (voir tableau ci-dessous) :

- **cas 1** : voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités ;
- **cas 2** : formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités ;
- **cas 3** : voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle.

Épreuves	Unité	Coef	CAS 1	CAS 2	CAS 3
E1 Culture générale et expression	U.1	3	Ponctuelle, écrite 4 heures	CCF 3 situations d'évaluation	Ponctuelle, écrite 4 heures
E2 Langue vivante étrangère	U.2	2	Ponctuelle, écrite et orale 2 h 20	CCF 4 situations d'évaluation	Ponctuelle, écrite et orale 2 h 20
E3 Gestion de la relation client	U.3	5	CCF 2 situations d'évaluation	CCF 2 situations d'évaluation	Ponctuelle orale 45 min
E4 Développement et suivi de l'activité commerciale - Étude de cas - Analyse d'une situation commerciale	U.41	4	Ponctuelle écrite 4 heures		
	U.42	2	Ponctuelle orale 30 minutes		
E5 Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	U.5	4	Ponctuelle écrite 4 heures	CCF 1 situation d'évaluation	Ponctuelle écrite 4 heures
Épreuves facultatives - EF1 Langue vivante 2 - EF2 Certification professionnelle			Ponctuelle oral 20 minutes		
			Ponctuelle écrite 2 heures		

3

Le livret de compétences

1. Définition

a. Quoi ?

Le livret de compétences est un outil de positionnement à l'entrée et tout au long de la formation. Il permet ainsi de suivre l'évolution d'acquisition des compétences lorsque l'étudiant est confronté à une situation professionnelle réelle ou simulée ; vécue ou observée.

b. Qui le complète ?

Le livret est complété par l'étudiant sous le contrôle de l'équipe pédagogique pour les situations simulées ou sous le contrôle du tuteur pour les situations professionnelles vécues pendant les périodes de stage.

c. Comment ?

Les compétences sont évaluées sur une échelle de 1 à 4 :

1. n'a pas développé la compétence professionnelle ou présente des lacunes graves dans le développement de la compétence professionnelle ;
2. présente des lacunes dans le développement de la compétence professionnelle ;
3. a atteint un niveau de maîtrise satisfaisant de la compétence professionnelle ;
4. a atteint un niveau de maîtrise très satisfaisant de la compétence professionnelle.



À noter

Les cases de la colonne « NE » seront cochées dès lors que la compétence n'a pas pu être évaluée. Le candidat aura principalement observé le déroulement d'un entretien sans intervenir. Souvent ses interventions se limitent, dans ce contexte, à préparer l'entretien avec le tuteur. Seule cette compétence peut dans ce cas être réellement évaluée.

Une présentation plus détaillée de l'utilisation du livret sera développée dans les parties 3 et 4 de cet ouvrage.

d. Pourquoi ?

- Pour apprécier le niveau d'acquisition des compétences tout au long du cycle de formation ;
- Pour évaluer le candidat lors des épreuves de GRC (en CCF ou en ponctuelle) et d'analyse d'une situation commerciale (épreuve E42 ponctuelle).

2. La composition du livret de compétences

Le livret de compétences se compose de 10 fiches auxquelles est ajoutée une fiche de posture professionnelle.

Fiche pour l'épreuve de GRC	Exemples de situations
Fiche 1 : situation d'accueil physique du client	Le client se présente à l'accueil pour une information, retirer un moyen de paiement, effectuer une opération, prendre un rendez-vous.
Fiche 2 : situation d'accueil à distance du client	Le client contacte son conseiller par mail, téléphone pour obtenir une information, effectuer une opération.
Fiche 3 : situation de conseil vente banque au quotidien	L'entretien entre le conseiller et son client porte principalement sur l'équipement de base du client : ouverture d'un compte courant, délivrance de moyens de paiement, de services de banque à distance, mise en place d'un découvert...
Fiche 4 : situation de conseil vente crédit	La situation commerciale concerne principalement la mise en place d'un financement à travers un crédit consommation, un crédit renouvelable ou un crédit immobilier.
Fiche 5 : situation de conseil vente placement	La situation commerciale consiste à conseiller et proposer au client des solutions d'épargne bancaire et/ou financière.
Fiche 6 : situation de conseil vente assurance	La situation commerciale sera centrée sur un besoin d'assurance soit pour des biens (automobile, habitation) soit pour des personnes (GAV, protection juridique).
Fiche 7 : situation de conseil vente suivi de la relation	Situations avec de multiples entrées puisqu'il s'agit de conseiller le client à l'occasion d'évènements qui concernent soit les produits qu'il détient (fin d'un crédit, arrivée à échéance d'un produit d'épargne, d'un produit d'assurance), soit l'évolution de sa propre situation.
Fiche 8 : analyse d'un portefeuille	Identifier les forces et les faiblesses du portefeuille d'un chargé de clientèle, d'une agence, apprécier son évolution dans le temps.
Fiche 9 : développement d'un portefeuille	Utiliser tous les leviers pour développer le portefeuille en proposant aux clients des équipements fidélisant et en prospectant pour avoir de nouveaux clients.
Fiche 10 : gestion des risques au quotidien	Traitement des débiteurs, mise en place d'un crédit, remise de moyens de paiement, ouverture de compte, lutte anti-blanchiment.

a. Les fiches de gestion de la relation client

FICHE N° 1 : SITUATION D'ACCUEIL ET CONNAISSANCE DU CLIENT	
NOM DU CANDIDAT :	SITUATION D'ACCUEIL PHYSIQUE
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)	
Contexte professionnel : lieu, date de l'action...	
Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)	
Acteurs impliqués dans la situation	
DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	
Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées...	

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Organiser et animer des espaces spécifiques dédiés à l'attente					
Proposer des solutions aux dysfonctionnements matériels					
Personnaliser l'accueil Client/prospect					
Recueillir un premier niveau d'information permettant de qualifier le contact					
Orienter le client/prospect vers l'interlocuteur approprié					
Réaliser les principales opérations courantes dans une démarche proactive et en respectant les règles de confidentialité et les procédures d'accès au système d'information					
Orienter le client vers les outils, services et canaux de communication pertinents					
Prendre un rendez-vous qualifié					
Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Réceptionner et traiter les appels téléphoniques en appliquant les procédures de confidentialité d'identification du client pour communiquer avec lui					
Arbitrer les priorités					
Personnaliser l'accueil client/prospect					
Recueillir un premier niveau d'information permettant de qualifier le contact					
Orienter le client/prospect vers l'interlocuteur approprié					
Réaliser les principales opérations courantes dans une démarche proactive et en respectant les règles de confidentialité et les procédures d'accès au système d'information					
Orienter le client vers les outils, services et canaux de communication pertinents					
Prendre un rendez-vous qualifié					
Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Préparer l'entretien avec le client/prospect					
Conduire un entretien de découverte					
Établir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect					
Identifier les attentes et besoins du client/prospect					
Collecter les informations obligatoires concernant le client/prospect pour tout produit ou service					
Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d'informations					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires proposés					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation de renseigner, dans l'agence et dans le cadre d'un démarchage					
Identifier les sanctions applicables					
Proposer les produits et services adaptés					
Élaborer avec le client une solution négociée dans l'intérêt des parties					
Traiter les objections émises					
Conclure et formaliser l'accord					
Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Préparer l'entretien avec le client/prospect					
Conduire un entretien de découverte					
Établir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect					
Identifier les attentes et besoins du client/prospect					
Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service					
Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d'informations					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires et d'assurance proposés					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation de renseigner, dans l'agence et dans le cadre d'un démarchage					
Identifier les sanctions applicables					
Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes, et de sa situation personnelle et financière tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l'établissement et la réglementation					
Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de taux et des conséquences d'un éventuel défaut de paiement					
Élaborer avec le client une solution négociée dans l'intérêt des parties					
Traiter les objections émises					
Argumenter un refus ou un accord de crédit					
Conclure et formaliser l'accord					
Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

FICHE N° 5 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE	
NOM DU CANDIDAT :	ENTRETIEN PLACEMENT
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)	
Contexte professionnel : lieu, date de l'action...	
Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)	
Acteurs impliqués dans la situation	
DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	
Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées...	

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Préparer l'entretien avec le client/prospect					
Conduire un entretien de découverte					
Établir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect					
Identifier les attentes et besoins du client/prospect					
Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service de placement (Évaluer le degré de connaissance du client des risques inhérents aux produits proposés)					
Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d'informations					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires proposés					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation de renseigner, dans l'agence et dans le cadre d'un démarchage					
Identifier les sanctions applicables					
Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes, et de sa situation personnelle et financière tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l'établissement et la réglementation					
Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de perte de capital, de rendement et de fiscalité					
Élaborer avec le client une solution négociée dans l'intérêt des parties					
Traiter les objections émises					
Conclure et formaliser l'accord					
Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Préparer l'entretien avec le client/prospect					
Conduire un entretien de découverte					
Établir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect					
Identifier les attentes et besoins du client/prospect					
Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service d'assurance					
Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d'informations					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des produits et services d'assurance proposés					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation de renseigner, dans l'agence et dans le cadre d'un démarchage					
Identifier les sanctions applicables					
Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes, et de sa situation personnelle et financière tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l'établissement et la réglementation					
Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de perte de capital, de rendement et de fiscalité et des conséquences d'une fausse déclaration					
Élaborer avec le client une solution négociée dans l'intérêt des parties					
Traiter les objections émises					
Conclure et formaliser l'accord					
Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
S'assurer de la mise en œuvre des contrats					
S'assurer de la satisfaction du client					
Résoudre les problématiques simples de service après-vente					
Rendre compte des informations et de la relation conformément aux exigences de l'établissement					
Enrichir le système d'information commercial et bancaire					
Enrichir les bases de données des superviseurs					
Établir un contact durable avec le client					
Informier le client des nouveautés					
Prévoir les dates possibles de rachat					
Traiter les réclamations de la clientèle					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet