

ANNEXES

ANNEXE I :	Académies pilotes - Regroupement d'académies
ANNEXE II :	Calendrier des épreuves écrites et orales
ANNEXE III :	Tableau de correspondance des unités entre le BTS Banque et le BTS Banque - Conseiller de clientèle (particuliers)
ANNEXE IV :	Règles de présentation du livret scolaire et modèle de livret scolaire
ANNEXE V :	Attestation de stage
ANNEXE VI :	Le livret de compétences
ANNEXE VII :	Fiche de contrôle de conformité du dossier des épreuves E3 et E42
ANNEXE VIII :	Fiche de modification des paramètres de l'épreuve E3
ANNEXE IX :	Grille d'évaluation individuelle épreuve E3 forme CCF
ANNEXE X :	Grille d'évaluation individuelle épreuve E3 forme ponctuelle
ANNEXE XI :	Grille d'évaluation individuelle épreuve E42 forme ponctuelle
ANNEXE XII	Grille d'évaluation individuelle épreuve EF3 forme ponctuelle
ANNEXE XIII	Maquette de la grille de réponse de l'épreuve EF2 : certification professionnelle

SESSION 2022 - ANNEXE I : ACADEMIES PILOTES - REGROUPEMENT D'ACADEMIES

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTELE
--

ACADÉMIES PILOTES	ACADÉMIES RATTACHÉES
ORLÉANS/TOURS	BORDEAUX - LIMOGES - POITIERS
LYON	CLERMONT FERRAND - GRENOBLE
DIJON	BESANÇON
LILLE	AMIENS
MONTPELLIER	AIX/MARSEILLE - CORSE - GUYANE - GUADELOUPE - RÉUNION – MARTINIQUE – MAYOTTE - NICE – POLYNÉSIE FRANÇAISE (autonomie partielle) - TOULOUSE
RENNES	CAEN – NANTES - ROUEN
SIEC	CRÉTEIL – PARIS – VERSAILLES
STRASBOURG	NANCY/METZ - REIMS

ÉPREUVES ÉCRITES						
MATIÈRES	DATES	HORAIRES				
		Métropole	Antilles - Guyane	Réunion	Mayotte	Polynésie française
E5 – Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Lundi 16 mai	14h00 – 18h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	15h00 – 19h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	6h00 – 10h00
E2 – Langue vivante étrangère	Mardi 17 mai	10h00 – 12h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	6h00 – 8h00	12h00 – 14h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	11h00 – 13h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	Lundi 16 mai : 20h00 – 22h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
E1 – Culture générale et expression	Mardi 17 mai	14h00 – 18h00 (pas de sortie avant la fin de la 2 ^{ème} h)	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00 (pas de sortie avant la fin de la 2 ^{ème} h)	15h00 -19h00 (pas de sortie avant la fin de la 2 ^{ème} h)	13h00 – 17h00
E4 – Développement et suivi de l'activité commerciale E4.1 – Etude de cas	Mercredi 18 mai	14h00 – 18h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	12h00 – 16h00	16h00 – 20h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	15h00 – 19h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	6h00 – 10h00
EF 2– Épreuve facultative de certification professionnelle	Jeudi 19 mai	14h00 - 16h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	8h00 – 10h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	16h00 – 18h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	15h00 – 17h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	4h00 – 6h00

ÉPREUVES ORALES	
E2 – Langue vivante étrangère	Dates et horaires à l'initiative de chaque recteur d'académie pilote
E3 – Gestion de la relation client	Dates et horaires à l'initiative de chaque recteur d'académie pilote
E4.2 – Développement et suivi de l'activité commerciale Analyse de situation commerciale	Dates et horaires à l'initiative de chaque recteur d'académie pilote
EF1 – Langue vivante 2	Dates et horaires à l'initiative de chaque recteur d'académie pilote
EF3 – Engagement étudiant	Dates identiques à l'épreuve E3 - GRC

BTS Banque (arrêté du 18 juillet 2001)	BTS Banque - Conseiller de clientèle (particuliers) (arrêté du 26 février 2014 et ses modifications ultérieures)
U1 - Culture générale et expression	U1 - Culture générale et expression
U2 - Langue vivante étrangère	U2 - Langue vivante étrangère
U3 - Economie et droit	U5 - Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire
U5 - Techniques bancaires	U4.1 - Etude de cas
U6 - Conduite et présentation d'activités professionnelles	U4.2 - Analyse de situation commerciale
UF1 - Langue vivante étrangère 2	UF1 - Langue vivante 2
UF2 - Certification professionnelle	UF2 - Certification professionnelle

Une présentation correcte du livret scolaire est indispensable pour permettre au jury d'admission de porter un jugement fiable sur les indications qu'il renferme. Il conviendra en particulier de veiller à :

- renseigner chaque ligne du livret par une note et une appréciation reportées par le professeur responsable de l'enseignement correspondant ;
- compléter toutes les rubriques, en particulier celles qui comportent des informations statistiques ;
- tracer au verso le graphique qui ne prendra en compte que l'écart entre les moyennes obtenues par la classe en deuxième année et les moyennes obtenues par le candidat ;
- faire apparaître la représentation du profil du candidat en noir, sans aucun signe distinctif (ligne brisée continue d'épaisseur normale).

Modèle de livret scolaire (recto)

EXAMEN : B.T.S.			NOM (en lettres capitales) :	Date de naissance :	ÉTABLISSEMENT (cachet)		
SPÉCIALITÉ : BANQUE- Conseiller de clientèle (particuliers)			Prénom :	Langue vivante étrangère 1			
1 ^{ère} année			MATIÈRES OBLIGATOIRES	2 ^{ème} année			Appréciations
1 ^{er} Sem	2 ^{ème} Sem	Moyenne		1 ^{er} Sem	2 ^{ème} Sem	Moyenne	
			Culture générale et expression				
			Langue vivante étrangère 1				
			Gestion de la relation client				
			Développement et suivi de l'activité commerciale				
			Environnement économique juridique et organisationnel de l'activité bancaire				
			Ateliers de professionnalisation				
			Certification PIX				
			MATIÈRES FACULTATIVES				
			Langue vivante étrangère 2				
			Certification professionnelle				

AVIS DU CONSEIL DE CLASSE (Observations éventuelles)	COTATION DE LA CLASSE			DATE - SIGNATURE DU CANDIDAT (Remarques éventuelles)
	AVIS (en pourcentage)			
	Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves à l'examen	

--	--	--	--	--	--	--

**MATIÈRES
OBLIGATOIRES**

Culture générale et
expression

Langue vivante
étrangère 1

Gestion de la
relation client

Développement et
suivi de l'activité
commerciale

EEJO de l'activité
bancaire

Ateliers de
professionnalisation

+6						
+5						
+4						
+3						
+2						
+1						

Moyenne de la classe



-1						
-2						
-3						
-4						
-5						
-6						

Profil du candidat en noir correspondant à l'écart entre ses moyennes obtenues en deuxième année et celles de la classe par discipline

Les matières facultatives ne figurent pas sur le graphique

Logo de l'organisme d'accueil

ATTESTATION DE STAGE
A remettre au stagiaire à l'issue du stage

ORGANISME D'ACCUEIL

Nom ou dénomination sociale :

Adresse :

.....

☎

Certifie que**LE STAGIAIRE**

Nom : Prénom : Sexe : F M Né(e) le / /

Adresse :

.....

☎ mél :

ETUDIANT EN (intitulé de la formation ou du cursus de l'enseignement supérieur suivi par le ou la stagiaire) :

AU SEIN DE (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :

.....

A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études**DUREE DU STAGE**

Dates de début et de fin de stage : Du au

Représentant une **durée totale** de nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.

MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRELe stagiaire a perçu une gratification de stage pour un **montant total** de €

L'**attestation de stage** est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants **dont le stage a été gratifié** la possibilité de faire valider celui-ci dans la **limite de deux trimestres**, sous réserve du **versement d'une cotisation**. La **demande est à faire par l'étudiant dans les deux années** suivant la fin du stage et sur **présentation obligatoire de l'attestation de stage** mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).

FAIT À LE

Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil

Pour les candidats se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail.

Le livret de compétences est utilisé dans le cadre de l'évaluation du niveau d'acquisition des compétences professionnelles du candidat lors des épreuves E3 et E4.2. Quelles que soient les modalités d'évaluation (CCF ou ponctuelle), l'évaluateur peut ainsi se référer au livret de compétences pour apprécier le degré de couverture du référentiel.

Le livret de compétences est obligatoire pour tous les candidats qui présentent pour la première fois, les épreuves E3 ou E4.2. Il doit être conforme au modèle fourni dans cette annexe et est également disponible en téléchargement sur le site de l'académie de Montpellier. L'édition papier de livret de compétences issu d'application informatique sera acceptée dans la mesure où elle propose un livret conforme au modèle fourni en annexe VI.

Le livret de compétences est **renseigné tout au long de sa formation par l'étudiant qui enregistre les situations qu'il rencontre** en précisant le contexte, les tâches ou travaux réalisés, les compétences acquises en se référant explicitement à la description faite dans les unités U3 et U4.2 du référentiel de certification du diplôme.

La réalité des éléments décrits est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas. Il ne sera pas exigé pour les candidats isolés d'attestation de la réalité des éléments décrits.

Le livret de compétences doit être renseigné à partir des 4 degrés de maîtrise des compétences suivants :

- 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.

Si le candidat n'a pas eu l'occasion d'acquérir une compétence dans une situation professionnelle, il coche la case NE (non évaluable).

Le livret de compétences comporte 10 fiches numérotées de N°1 à N°10 portant sur les situations professionnelles (ne pas inclure les annexes que le candidat peut apporter le jour de l'épreuve). Lorsque le candidat a établi au cours de sa formation plusieurs fiches concernant la même situation professionnelle (même numéro de fiche), il choisit celle qu'il souhaite inclure dans le livret de compétences.

7 fiches support de l'évaluation de l'épreuve E3 (réunies dans une première sous-chemise)

Pour les fiches n°3 à n°7, le candidat remplira la grille annexée à chacune de ces fiches à partir des caractéristiques du client ou du prospect impliqué dans les situations professionnelles d'information, de conseil au client, de vente et de suivi de la relation client.

- Fiche n°1 : accueil et connaissance du client : accueil physique
- Fiche n°2 : accueil et connaissance du client : accueil à distance
- Fiche n°3 : information, conseil au client, vente : banque au quotidien
- Fiche n°4 : information, conseil au client, vente : crédit
- Fiche n°5 : information et conseil au client, vente : placement
- Fiche n°6 : information et conseil au client, vente : assurances
- Fiche n°7 : suivi de la relation client

3 fiches support de l'évaluation de l'épreuve E4 (réunies dans une seconde sous-chemise)

- Fiche n°8 : analyse d'un portefeuille de clients particuliers
- Fiche n°9 : développement d'un portefeuille de clients particuliers
- Fiche n°10 : gestion des risques au quotidien

Lorsqu'un candidat n'est pas inscrit à une de ces deux épreuves, il n'est pas obligatoire de présenter les fiches correspondant à cette épreuve.

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 RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES

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**

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N° 2 : SITUATION D'ACCUEIL ET CONNAISSANCE DU CLIENT

NOM DU CANDIDAT :	SITUATION D'ACCUEIL À DISTANCE
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 RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES

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 RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Préparer l'entretien avec le client/prospect					
Conduire un entretien de découverte					
Etablir 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 service adaptés					
Elaborer 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

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°3 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE

NOM DU CANDIDAT :	BANQUE AU QUOTIDIEN
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

Situation familiale et professionnelle

Clients / prospects		
Nom et prénom		
Âge		
Situation matrimoniale		
Régime matrimonial		
Nombre d'enfants		
Âge des enfants		
Profession		
Couverture sociale / mutuelle		
Montant du revenu (net mensuel)		
Logement : crédit / loyer		
Charges diverses		
Capacité d'épargne		
Fiscalité : impôts sur le revenu		
Autres		

Situation bancaire, financière, patrimoniale

Clients / prospects		
Patrimoine Immobilier		
Résidence principale : depuis le		
Résidence secondaire : depuis le		
Autres biens immobiliers		
Patrimoine bancaire et financier		
Compte de dépôt		
Services bancaires		
Autorisation de découvert		
Livrets		
Épargne logement		
Épargne financière		
Assurance-vie		
Assurance-décès		
IARD / GAV		
Crédit consommation		
Crédit immobilier		
Autres		

Autres informations :

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°4 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE

NOM DU CANDIDAT :	ENTRETIEN CRÉDIT
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 RENCONTREES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Préparer l'entretien avec le client/prospect					
Conduire un entretien de découverte					
Etablir 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					
Elaborer 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

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°4 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT,

NOM DU CANDIDAT :	CREDIT
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

Situation familiale et professionnelle

Clients / prospects		
Nom et prénom		
Âge		
Situation matrimoniale		
Régime matrimonial		
Nombre d'enfants		
Âge des enfants		
Profession		
Couverture sociale/mutuelle		
Montant du revenu (net mensuel)		
Logement : crédit / loyer		
Charges diverses		
Capacité d'épargne		
Fiscalité : impôts sur le revenu		
Autres		

Situation bancaire, financière, patrimoniale

Clients / prospects		
Patrimoine Immobilier		
Résidence principale : depuis le		
Résidence secondaire : depuis le		
Autres biens immobiliers		
Patrimoine bancaire et financier		
Compte de dépôt		
Services bancaires		
Autorisation de découvert		
Livrets		
Épargne logement		
Épargne financière		
Assurance-vie		
Assurance-décès		
IARD / GAV		
Crédit consommation		
Crédit		
Crédit immobilier		
Autres		

Autres informations :

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES 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

GESTION DE LA RELATION CLIENT
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 :	

Situation familiale et professionnelle

Clients / prospects		
Nom et prénom		
Âge		
Situation matrimoniale		
Régime matrimonial		
Nombre d'enfants		
Âge des enfants		
Profession		
Couverture sociale / mutuelle		
Montant du revenu (net mensuel)		
Logement : crédit/loyer		
Charges diverses		
Capacité d'épargne		
Fiscalité : impôts sur le revenu		
Autres		

Situation bancaire, financière, patrimoniale

Clients / prospects		
Patrimoine Immobilier		
Résidence principale : depuis le		
Résidence secondaire : depuis le		
Autres biens immobiliers		
Patrimoine bancaire et financier		
Compte de dépôt		
Services bancaires		
Autorisation de découvert		
Livrets		
Épargne logement		
Épargne financière		
Assurance-vie		
Assurance-décès		
IARD / GAV		
Crédit consommation		
Crédit		
Crédit immobilier		
Autres		

Autres informations :

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES 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

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°6 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT,

NOM DU CANDIDAT :	ENTRETIEN ASSURANCES
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

Situation familiale et professionnelle

Clients / prospects		
Nom et prénom		
Âge		
Situation matrimoniale		
Régime matrimonial		
Nombre d'enfants		
Âge des enfants		
Profession		
Couverture sociale / mutuelle		
Montant du revenu (net mensuel)		
Logement : crédit / loyer		
Charges diverses		
Capacité d'épargne		
Fiscalité : impôts sur le revenu		
Autres		

Situation bancaire, financière, patrimoniale

Clients / prospects		
Patrimoine Immobilier		
Résidence principale : depuis le		
Résidence secondaire : depuis le		
Autres biens immobiliers		
Patrimoine bancaire et financier		
Compte de dépôt		
Services bancaires		
Autorisation de découvert		
Livrets		
Épargne logement		
Épargne financière		
Assurance-vie		
Assurance-décès		
IARD / GAV		
Crédit consommation		
Crédit		
Crédit immobilier		
Autres		

Autres informations :

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°7 : SUIVI DE LA RELATION CLIENT

NOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
PRÉNOM DU CANDIDAT :	
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 COMPETENCES 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 ré-achat					
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

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°7 : SUIVI DE LA RELATION CLIENT

NOM DU CANDIDAT :	SUIVI DE LA RELATION CLIENT
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

Situation familiale et professionnelle

Clients / prospects		
Nom et prénom		
Âge		
Situation matrimoniale		
Régime matrimonial		
Nombre d'enfants		
Âge des enfants		
Profession		
Couverture sociale / mutuelle		
Montant du revenu (net mensuel)		
Logement : crédit / loyer		
Charges diverses		
Capacité d'épargne		
Fiscalité : impôts sur le revenu		
Autres		

Situation bancaire, financière, patrimoniale

Clients / prospects		
Patrimoine Immobilier		
Résidence principale : depuis le		
Résidence secondaire : depuis le		
Autres biens immobiliers		
Patrimoine bancaire et financier		
Compte de dépôt		
Services bancaires		
Autorisation de découvert		
Livrets		
Épargne logement		
Épargne financière		
Assurance-vie		
Assurance-décès		
IARD / GAV		
Crédit consommation		
Crédit		
Crédit immobilier		
Autres		

Autres informations :

DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE
FICHE N° 8 : ANALYSE D'UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS PARTICULIERS

NOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
PRÉNOM DU CANDIDAT :	
DATE DE RÉDACTION :	

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)	
Contexte professionnel : lieu, date de l'action...	
Ressources utilisées (technologiques, informationnelle, 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 COMPETENCES ASSOCIÉES

Compétences	1	2	3	4	NE
Analyser les caractéristiques du portefeuille et son évolution					
Déterminer les potentiels clients à exploiter					
Apprécier la rentabilité globale du portefeuille					
Apprécier le risque global du portefeuille					
Rechercher les causes des écarts entre réalisations et objectifs					
Détecter et saisir les opportunités commerciales					
Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes					
Proposer des actions en tenant compte de l'analyse du portefeuille et de la politique de l'établissement					

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**

DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITE COMMERCIALE
FICHE N° 9 : DÉVELOPPEMENT D'UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS PARTICULIERS

NOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
PRÉNOM DU CANDIDAT :	
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 COMPETENCES ASSOCIÉES

Compétences	1	2	3	4	NE
Proposer et mettre en place des actions en tenant compte de l'analyse du portefeuille et de la politique de l'établissement					
Développer le portefeuille clients					
Développer le taux d'équipement des clients					
Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes en fonction du type d'action					
Mettre en place des mesures permettant d'améliorer la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque					
Rechercher les causes des écarts entre réalisations et objectifs de l'action commerciale					

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 RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES

Compétences	1	2	3	4	NE
Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes pour la gestion des risques au quotidien					
Apprécier les risques liés aux relations entre un client et sa banque (risques commerciaux, financiers, de conformité)					
Proposer des mesures appropriées de prévention et de gestion du risque client					
Transmettre les dossiers aux services spécialisés (respect des procédures de l'établissement et des délégations)					

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

SESSION 2022

**ANNEXE VII : FICHE DE CONTROLE DE CONFORMITE DU DOSSIER DES EPREUVES E3 ET E42
BTS BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTELE (PARTICULIERS)**

Nom : Prénom :
N° inscription :

Le dossier d'examen est composé des documents suivants :

- **Candidats de la voie scolaire**
 1. Livret de compétences (10 fiches)
 2. Attestations de stage
- **Candidats suivant une formation en apprentissage**
 1. Livret de compétences (10 fiches)
 2. Attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti
- **Candidats relevant de la formation continue**
 1. Livret de compétences (10 fiches)
 2. Certificats de travail (d'un ou plusieurs employeurs) ou certificats de stage
- **Candidats isolés**
 1. Livret de compétences (10 fiches)
 2. Certificats de travail (d'un ou plusieurs employeurs) ou certificats de stage

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008 et suite aux travaux de la commission de contrôle :

- **le dossier n'est pas conforme pour le motif suivant :**

- Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen
- Absence du dossier
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen
- Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilités à cet effet.

- **le dossier est conforme et complet,**

- **le dossier est conforme mais incomplet.**

Il manque les pièces suivantes que vous voudrez bien retourner pour le àh au plus tard au centre d'épreuves orales.

Pièces manquantes :

.....
.....

Date du contrôle :

Signature :

NOM :	
Prénom :	
N° candidat :	
FICHE SÉLECTIONNÉE :	
Intitulé de la situation initiale :	

Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous :

PARAMÈTRES MODIFIÉS

Contexte professionnel : lieu, date de l'action...	
Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)	
Acteurs impliqués dans la situation	
Objet de la situation	
DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER	
<i>La commission précise le moment de la situation qui sera simulée, en situant plus particulièrement le début de cette simulation (exemples : lieu, acteurs, disposition, ce qui vient d'être dit...)</i>	

**APPRECIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT
CCF : PREMIERE SITUATION D'ÉVALUATION**

NOM et Prénom du candidat : n° de matricule :

Date d'interrogation : n° de jury :

Note sur 20 :

Présence des fiches du livret de compétences

FICHE 1		FICHE 2	
OUI	NON	OUI	NON

Situation d'accueil, d'orientation et de découverte du besoin du client proposée**Appréciation globale**

Visa des examinateurs

BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT
PREMIÈRE SITUATION D'ÉVALUATION EN CCF
Durée : 15 minutes - 1/3 DE LA NOTE FINALE - Coefficient : 5

Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission

Critères d'évaluation	TI*	I*	S*	TS*
Exposé de la fiche sélectionnée (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence de l'analyse de la situation de communication 				
Entretien et analyse critique (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'accueil • Cohérence de l'entretien • Utilisation opportune des techniques de communication • Analyse critique de la relation • Pertinence du choix des informations 				
Maîtrise du vocabulaire professionnel				
Aisance comportementale et efficacité de la communication				
Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition				

(*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

PROPOSITION DE NOTE (1)
en points entiers ou demi-points

/20

NOMS des interrogateurs :

Signatures :

(1) La grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.

BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

**APPRÉCIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT
CCF : SECONDE SITUATION D'ÉVALUATION**

NOM et Prénom du candidat : n° de matricule :

Date d'interrogation : n° de jury :

Note sur 20 :

Présence des fiches du livret de compétences

FICHE 3		FICHE 4		FICHE 5		FICHE 6		FICHE 7	
OUI	NON								

Situation d'information, de conseil, de vente et de suivi du client choisie (N° fiche) :

Paramètres modifiés :

Appréciation globale

Visa des examinateurs

BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT
SECONDE SITUATION D'ÉVALUATION EN CCF
Durée : 30 minutes - 2/3 DE LA NOTE FINALE - Coefficient : 5

Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission

Critères d'évaluation	TI*	I*	S*	TS*
Simulation d'une situation de négociation (25 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Degré de préparation de l'entretien avec le client en fonction des paramètres modifiés • Cohérence de l'entretien (en fonction de la situation modifiée proposée) • Utilisation opportune des techniques de communication/négociation 				
Analyse critique (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Analyse critique de la relation • Pertinence du choix des informations 				
Maîtrise du vocabulaire professionnel				
Aisance comportementale et efficacité de la communication				
Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition				

(*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

PROPOSITION DE NOTE (1)
en points entiers ou demi-points

/20

NOMS des interrogateurs :

Signatures :

(1) la grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.

ANNEXE X : BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

APPRECIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT
ÉPREUVE PONCTUELLE

NOM et Prénom du candidat : n° de matricule :

Date d'interrogation : n° de jury :

Note sur 20 :

Présence des fiches du livret de compétences

FICHE 1		FICHE 2		FICHE 3		FICHE 4		FICHE 5		FICHE 6		FICHE 7	
OUI	NON												

Situation d'information, de conseil, de vente et de suivi du client choisie (N° Fiche) :

Paramètres modifiés :

Appréciation globale

Visa des examinateurs

BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT
Durée : 45 minutes - Coefficient : 5 épreuve ponctuelle

Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission

Critères d'évaluation	TI*	I*	S*	TS*
Simulation d'une situation de négociation (25 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Degré de préparation de l'entretien avec le client en fonction des paramètres modifiés • Cohérence de l'entretien en fonction de la situation modifiée proposée • Utilisation opportune des techniques de communication/négociation 				
Analyse critique (5 minutes) : <ul style="list-style-type: none"> • Analyse critique de la relation • Pertinence du choix des informations 				
Questionnement sur situations d'accueil (15 minutes) : <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence de l'analyse de la situation de communication • Qualité de l'accueil 				
Maîtrise du vocabulaire professionnel				
Aisance comportementale et efficacité de la communication				
Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition				

(*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

NOTE GLOBALE (1)
en points entiers ou demi-points

/20

NOMS des interrogateurs :

Signatures :

(1) la grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.

ÉPREUVE E4.2 - ANALYSE DE SITUATION COMMERCIALE

Durée : 30 minutes - Coefficient : 2

Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission

Critères d'évaluation	TI*	I*	S*	TS*
Exposé de la fiche sélectionnée (10 minutes maximum): <ul style="list-style-type: none"> • Rigueur en matière d'organisation et de méthode <ul style="list-style-type: none"> - Structure de l'exposé de la fiche sélectionnée - Qualité de la présentation orale (expression, vocabulaire, aisance) 				
Entretien avec la commission (20 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Cohérence de l'argumentation <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise du vocabulaire professionnel - Capacités de conviction et de persuasion • Réactivité face à une situation professionnelle <ul style="list-style-type: none"> - Éléments de contexte pris en compte dans l'argumentation - Implication dans les activités professionnelles - Proposition de solutions adaptées ou d'alternatives • Pertinence de l'analyse et de la réflexion <ul style="list-style-type: none"> - Capacités d'écoute et de communication - Qualités d'argumentation et d'analyse - Justification de la méthodologie (sens de l'action) - Maîtrise de la réglementation 				

(*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

NOTE GLOBALE (1)
en points entiers ou demi-points

/20

NOMS des interrogateurs :

Signatures :

(1) la grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.