

# BTS Banque

## Formation de 2 ans en alternance

Niveau 5 RNCP 38381

Date d'enregistrement de la certification : 08/12/2023

Organisme certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche



**BNP Paribas, en partenariat avec l'École Supérieure de la Banque, propose un parcours d'apprentissage en alternance qui permet d'accéder aux fonctions commerciales des établissements financiers et de crédit.**

## Métier visé

### Conseiller Bancaire Hello bank! (H/F)

Votre mission sera d'exercer une activité bancaire de manière innovante, centrée sur l'accueil, la prise en charge et la satisfaction des clients via différents canaux de communication. Vous développerez et fidéliserez la clientèle de Hello bank! au travers de l'ensemble des médias mis à disposition.

Découvrez une nouvelle façon d'accompagner nos clients dans une banque digitale en assurant donc, à distance, le service et leur satisfaction.

## Perspectives

- Conseiller bancaire Hello bank! (H/F)
- **Possibilité d'évolutions ultérieures** vers des postes de Conseiller bancaire en agence, Team Manager Hello bank!

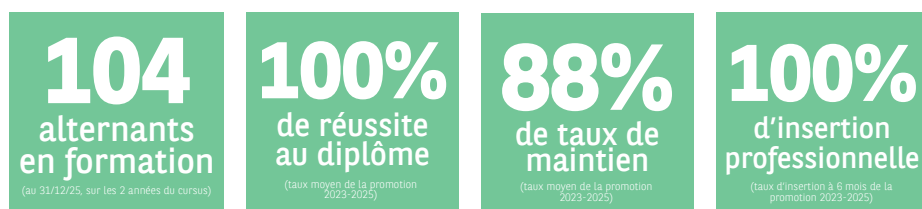
## Programme

**Ce cursus se caractérise par un programme de formation qui permet :**

- d'acquérir le degré d'autonomie nécessaire à la gestion de la relation client et au développement et suivi de l'activité commerciale ;
- d'avoir un bon niveau de connaissances techniques et une bonne pratique relationnelle ;
- d'acquérir la maîtrise de la réglementation et des principes déontologiques propres à la profession bancaire.

## En quelques chiffres

**Un aperçu concret de nos performances :**



### CONTRAT

Contrat d'apprentissage de **24 mois**  
Environ 1350 heures de formation



### RYTHME

**2 jours de formation** suivies de **3 jours**  
de mise en pratique en entreprise



### COÛT

**Gratuit** pour l'apprenti (H/F)



### ALTERNANCE

Pendant sa formation, l'alternant occupera un **poste de Conseiller Bancaire Hello bank! (H/F)** au sein de nos équipes à Mérignac



### LIEUX DE FORMATION

**En présentiel,**  
sur le Campus de l'ES Banque à Bordeaux ou dans nos locaux à Mérignac



### RÉMUNÉRATION

Réglementée par les dispositifs relatifs à l'alternance

## Modalités pédagogiques

Les **blocs de compétences** sont constitués de différents modules de formation dispensés en présentiel.

Tout au long de la formation, les apprenants ont accès à des ressources pédagogiques en ligne et sont amenés à réaliser des études de cas ou mises en situation professionnelle.

Les modules de formation sont assurés par des professionnels permettant une transposition rapide des connaissances.

Un accompagnement individuel est soutenu par des pratiques intensives dédiées à l'approfondissement de la relation client.

Des méthodes pédagogiques variées permettent la mise en oeuvre des nouvelles dimensions digitales de la relation client.

## Modalités d'évaluations

### Examen et conditions de délivrance du titre

L'examen final est organisé par l'Éducation Nationale (diplôme d'État) en fin de cursus.

Au préalable, 3 examens blancs sont organisés au cours du cycle de 2 ans :

- Un examen blanc au deuxième semestre de la première année
- Deux examens blancs la deuxième année (un par semestre)

## Modalités d'admission

### Prérequis :

- Être diplômé d'un Baccalauréat
- Être éligible à un contrat d'apprentissage

### Processus de recrutement :

- Dépôt du dossier de candidature sur le site BNP Paribas.
- Pré-sélection effectuée sur la base des motivations et des bulletins des candidats
- Tests en ligne
- Entretien individuel de motivation
- Démarrage du contrat d'apprentissage et de la formation selon les dates de rentrée

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation et les locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap (dont personnes à mobilité réduite). Si vous êtes concerné, **B-School by BNP Paribas** dispose d'un référent handicap qui sera en mesure de vous accompagner afin de faciliter votre intégration et votre suivi pédagogique.

Contact :

[recrutement.b-school@bnpparibas.com](mailto:recrutement.b-school@bnpparibas.com)

Le diplôme se décline en 6 unités

### UNITÉ 1

#### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Évaluation écrite (3h)  
Coefficient 3

### UNITÉ 2

#### LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Évaluation écrite et orale (2h20)  
Coefficient 2

### UNITÉ 3

#### ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DU CLIENT DE SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Évaluation orale (30min)  
Coefficient 3

### UNITÉ 4

#### DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Évaluation orale (45min)  
Coefficient 4

### UNITÉ 5

#### CONSEIL ET EXPERTISE EN SOLUTIONS BANCAIRES ET FINANCIÈRES

Évaluation écrite (4h)  
Coefficient 6

### UNITÉ 6

#### VEILLE ORGANISATIONNELLE, JURIDIQUE, ÉCONOMIQUE ET SECTORIELLE

Évaluation écrite (4h)  
Coefficient 4

# BTS Banque

## Formation de 2 ans en alternance

Niveau 5 RNCP 38381

Date d'enregistrement de la certification : 08/12/2023

Organisme certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche



**BNP Paribas, en partenariat avec l'École Supérieure de la Banque, propose un parcours d'apprentissage en alternance qui permet d'accéder aux fonctions commerciales des établissements financiers et de crédit.**

## Métier visé

### Conseiller Relation Clientèle (H/F)

Au service de la satisfaction client, le Conseiller Relation Clientèle (H/F) gère les demandes des clients particuliers de BNP Paribas Personal Finance à distance, en garantissant une qualité de traitement omnicanal.

Il/Elle procède à l'étude et au suivi du financement des projets de ses clients, en apportant une réponse rapide en garantissant l'image de marque de l'entreprise. Il/Elle contribue ainsi à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle en assurant un service de qualité.

## Perspectives

- Conseiller Relation Clientèle (H/F)
- **Possibilité d'évolutions ultérieures** au sein de BNP Paribas Personal Finance ou vers des postes commerciaux de BNP Paribas et/ou d'Hello bank!

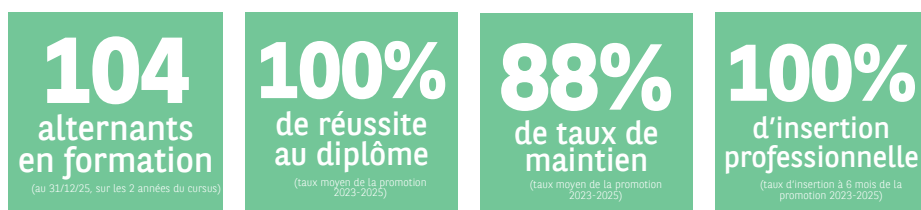
## Programme

**Ce cursus se caractérise par un programme de formation qui permet :**

- d'acquérir le degré d'autonomie nécessaire à la gestion de la relation client et au développement et suivi de l'activité commerciale ;
- d'avoir un bon niveau de connaissances techniques et une bonne pratique relationnelle ;
- d'acquérir la maîtrise de la réglementation et des principes déontologiques propres à la profession bancaire.

## En quelques chiffres

**Un aperçu concret de nos performances :**



### CONTRAT

Contrat d'apprentissage de **24 mois**  
Environ 1350 heures de formation



### RYTHME

**2 jours de formation** suivies de **3 jours**  
de mise en pratique en entreprise



### COÛT

**Gratuit** pour l'apprenti (H/F)



### ALTERNANCE

Pendant sa formation, l'alternant occupera un **poste de Conseiller Relation Clientèle (H/F)** au sein d'un centre de relation client à Mérignac



### LIEUX DE FORMATION

**En présentiel,**  
sur le Campus de l'ES Banque à Bordeaux ou dans nos locaux à Mérignac



### RÉMUNÉRATION

Réglée par les dispositifs relatifs à l'alternance

# Modalités pédagogiques

Les **blocs de compétences** sont constitués de différents modules de formation dispensés en présentiel.

Tout au long de la formation, les apprenants ont accès à des ressources pédagogiques en ligne et sont amenés à réaliser des études de cas ou mises en situation professionnelle.

Les modules de formation sont assurés par des professionnels permettant une transposition rapide des connaissances.

Un accompagnement individuel est soutenu par des pratiques intensives dédiées à l'approfondissement de la relation client.

Des méthodes pédagogiques variées permettent la mise en oeuvre des nouvelles dimensions digitales de la relation client.

# Modalités d'évaluations

## Examen et conditions de délivrance du titre

L'examen final est organisé par l'Éducation Nationale (diplôme d'État) en fin de cursus.

Au préalable, 3 examens blancs sont organisés au cours du cycle de 2 ans :

- Un examen blanc au deuxième semestre de la première année
- Deux examens blancs la deuxième année (un par semestre)

# Modalités d'admission

## Prérequis :

- Être diplômé d'un Baccalauréat
- Être éligible à un contrat d'apprentissage

## Processus de recrutement :

- Dépôt du dossier de candidature sur le site de BNP Paribas.
- Pré-sélection effectuée sur la base des motivations et des bulletins scolaires des candidats
- Tests en ligne
- Entretien individuel de motivation
- Démarrage du contrat d'apprentissage et de la formation selon les dates de

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation et les locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap (dont personnes à mobilité réduite). Si vous êtes concerné, **B-School by BNP Paribas** dispose d'un référent handicap qui sera en mesure de vous accompagner afin de faciliter votre intégration et votre suivi pédagogique.

Contact :

[recrutement.b-school@bnpparibas.com](mailto:recrutement.b-school@bnpparibas.com)

Le diplôme se décline en 6 unités

## UNITÉ 1

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Évaluation écrite (3h)  
Coefficient 3

## UNITÉ 2

### LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Évaluation écrite et orale (2h20)  
Coefficient 2

## UNITÉ 3

### ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DU CLIENT DE SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Évaluation orale (30min)  
Coefficient 3

## UNITÉ 4

### DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Évaluation orale (45min)  
Coefficient 4

## UNITÉ 5

### CONSEIL ET EXPERTISE EN SOLUTIONS BANCAIRES ET FINANCIÈRES

Évaluation écrite (4h)  
Coefficient 6

## UNITÉ 6

### VEILLE ORGANISATIONNELLE, JURIDIQUE, ÉCONOMIQUE ET SECTORIELLE

Évaluation écrite (4h)  
Coefficient 4