

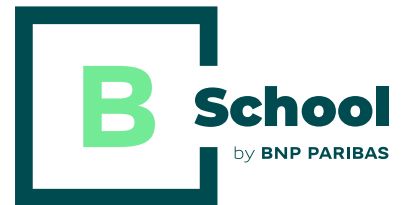
BTS Banque

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 le lycée Gaston Berger, propose un parcours d'apprentissage en alternance qui permet d'accéder aux fonctions commerciales des établissements financiers et de crédits.

Métier visé

Conseiller Bancaire en ligne (H/F)

Au service de la satisfaction client, le Conseiller Bancaire en ligne (H/F) prend en charge les demandes des clients particuliers avec réactivité et efficacité via différents canaux de communication.

Il apporte des conseils en matière de banque au quotidien mais aussi détecte les opportunités commerciales dans le respect de la primauté des intérêts du client.

Perspectives

- Conseiller Bancaire en ligne (H/F)
- **Possibilité d'évolutions ultérieures** vers des postes de Conseiller Expert Service Client, Conseiller Banque et Assurance en agence

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 :

104
alternants
en formation
(au 31/12/25, sur les 2 années du cursus)

100%
de réussite au
diplôme

87,9%
de taux de maintien
(taux moyen des 2 années terminées,
promo 2025-2027)

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

RYTHME
3 jours en entreprise au sein des équipes
suivis de 2 jours en formation

COUT
Gratuit pour l'apprenti (H/F)

ALTERNANCE
Pendant sa formation, l'alternant occupera un **poste de Conseiller Bancaire en ligne (H/F)** au sein de nos équipes Hello bank! ou Service Client BNP Paribas à Lille

LIEUX DE FORMATION
En présentiel,
à Lille au lycée Gaston Berger ou dans nos locaux à Lille

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

2 types d'évaluation :

- Épreuves écrites et orales organisées au sein du lycée Gaston Berger
- Contrôles en cours de formation avec la constitution de jurys comprenant au moins un professionnel

Modalités d'admission

Prérequis :

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

Processus de recrutement :

- Dépôt du dossier de candidatures sur le site BNP Paribas.
- Pré-sélection effectuée sur la base des motivations, bulletins de notes et appréciations des candidats
- Tests en ligne
- Entretien individuel de motivation avec le manager/tuteur
- Entretien individuel de motivation avec le lycée Gaston Berger

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

Le diplôme se décline en 6 unités

UNITÉ 1

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Évaluation ponctuelle écrite (3h)
Coefficient 3

UNITÉ 2

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Évaluation ponctuelle écrite et orale (2h20)
Coefficient 2

UNITÉ 3

ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DU CLIENT DE SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Évaluation en cours de formation
Coefficient 3

UNITÉ 4

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Évaluation en cours de formation
Coefficient 4

UNITÉ 5

CONSEIL ET EXPERTISE EN SOLUTIONS BANCAIRES ET FINANCIÈRES

Évaluation ponctuelle écrite (4h)
Coefficient 6

UNITÉ 6

VEILLE ORGANISATIONNELLE, JURIDIQUE, ÉCONOMIQUE ET SECTORIELLE

Évaluation ponctuelle écrite (4h)
Coefficient 4