

BTS

BANQUE

TOUT EN UN

Programmes de 1^{re} et 2^e années

Fiches Schémas Exos

À jour de la réforme 2024

Banque

annales
corrigées

-  U1 Culture générale
-  U2 Langue vivante étrangère
-  U3 Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers
-  U4 Développement commercial
-  U5 Conseil et expertise en solutions bancaires et financières
-  U6 Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle

Marlène Jamin (coord.), Vassiliki Bach,
Anne Borg, Martine Fabre, Rémi Morel,
Christine Tardieu

The logo for the publisher Ellipses, featuring the word "ellipses" in a lowercase, sans-serif font, enclosed within a stylized graphic of three overlapping ellipses.

Table des matières

U1 Culture générale

<i>Le référentiel du BTS Banque en culture générale</i>	8
<i>Exemple de sujet de Culture générale et Expression</i>	14
<i>Fiche 1</i> À la découverte de l'épreuve de culture générale et expression au BTS	18
<i>Fiche 2</i> Identifier la nature des documents	22
<i>Fiche 3</i> Identifier le sous-thème d'un document	27
<i>Fiche 4</i> Comprendre le sens global d'un texte	29
<i>Fiche 5</i> Dégager et reformuler les idées principales d'un texte	31
<i>Fiche 6</i> Lire et analyser une image	34
<i>Fiche 7</i> Répondre aux questions de lecture	36
<i>Fiche 8</i> La méthode de l'essai	40
<i>Fiche 9</i> Enrichir sa culture générale sur le thème « À table ! » et mobiliser ses références culturelles	42

U2 Langues vivantes

<i>Le référentiel du BTS Banque en langues vivantes</i>	50
<i>Épreuve facultative EF1 – Communication en langue vivante étrangère 2</i>	53
<i>Fiche 1</i> Expression écrite E2	54
<i>Fiche 2</i> L'écrit professionnel	56
<i>Fiche 3</i> Le mémo ou la note de service – le courriel	57
<i>Fiche 4</i> Compréhension et expression orale (E22)	59
<i>Fiche 5</i> Expressions utiles à l'écrit comme à l'oral	62
<i>Fiche 6</i> <i>Link words</i>	64
<i>Fiche 7</i> <i>Banking terms</i>	65
<i>Fiche 8</i> <i>The stock market and financial markets</i>	68
<i>Fiche 9</i> <i>Companies</i>	70

U3 Accompagnement du parcours client de services bancaires

<i>Présentation de l'épreuve</i>	76
--	----

Activité 1 Accompagnement du parcours client	83
<i>Fiche 1</i> L'agence bancaire et son organisation	84
<i>Fiche 2</i> Gestion des flux de clients	86
<i>Fiche 3</i> Communication interpersonnelle	88

<i>Fiche 4</i>	Attitude professionnelle, écoute active et synchronisation	90
<i>Fiche 5</i>	Prévention et gestion des conflits	92

Activité 2 Orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe93

<i>Fiche 6</i>	Accueil physique du client	94
<i>Fiche 7</i>	Accueil à distance du client.....	96
<i>Fiche 8</i>	Filtrage et orientation du client vers le bon interlocuteur	97
<i>Fiche 9</i>	Pratique du rebond commercial et de l'argumentaire de vente	98
<i>Fiche 10</i>	Gestion des mécontentements clients et des réclamations clients.....	100

Activité 3 Traitement des alertes au quotidien 103

<i>Fiche 11</i>	Actualisation des informations clients et contrôle des dossiers.....	104
<i>Fiche 12</i>	Organisation du travail personnel	106
<i>Fiche 13</i>	Traitement des alertes en fonction du niveau de risque et mise en conformité	108
<i>Fiche 14</i>	Prise en compte des clients vulnérables	110

Activité 4 Accompagnement des usages numériques 111

<i>Fiche 15</i>	Former et accompagner à l'utilisation des services à distance.....	112
<i>Fiche 16</i>	Prise en compte des clients en situation d'illectronisme.....	113
<i>Fiche 17</i>	Mesures de sécurité et de précaution d'utilisation des outils numériques.....	114

U4 Développement commercial

Présentation de l'épreuve		116
Fiche 1	La mise en œuvre d'actions commerciales	121
Fiche 2	La préparation de l'entretien de vente-conseil	132
Fiche 3	La prise de contact avec le client.....	142
Fiche 4	La découverte des besoins du client	147
Fiche 5	La proposition commerciale et l'argumentation	155
Fiche 6	Le traitement des objections	163
Fiche 7	La conclusion l'entretien vente conseil et la prise de congé	169
Fiche 8	La consolidation de la relation client	175

U5 Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

<i>Présentation de l'épreuve</i>	182
--	-----

Activité 1 Ouverture et suivi des comptes bancaires 185

<i>Fiche 1</i>	Les implications financières de la situation familiale du client	186
<i>Fiche 2</i>	L'impôt sur le revenu	190
<i>Fiche 3</i>	L'impôt sur la fortune immobilière.....	197
<i>Fiche 4</i>	La plus-value immobilière	200

<i>Fiche 5</i>	L'ouverture du compte	205
<i>Fiche 6</i>	La détention du compte bancaire.....	213
<i>Fiche 7</i>	La procuration bancaire	220
<i>Fiche 8</i>	Les événements externes affectant le fonctionnement du compte.....	222
<i>Fiche 9</i>	Les événements internes affectant le fonctionnement du compte	228
<i>Fiche 10</i>	Les services associés à la gestion du compte bancaire	234
<i>Fiche 11</i>	Les indicateurs d'alerte et la LAB-FT.....	238
<i>Fiche 12</i>	La clôture du compte bancaire	241
Activité 2	Mise à disposition et suivi des moyens de paiement.....	245
<i>Fiche 13</i>	Les moyens de paiement physiques	246
<i>Fiche 14</i>	Les moyens de paiement dématérialisés	249
<i>Fiche 15</i>	La prévention des risques liés aux moyens de paiement.....	251
<i>Fiche 16</i>	La gestion des risques liés aux moyens de paiement	254
Activité 3	Élaboration d'une solution d'épargne.....	259
<i>Fiche 17</i>	Les différents produits d'épargne bancaire.....	260
<i>Fiche 18</i>	Les différents produits d'épargne non bancaire	269
<i>Fiche 19</i>	Les instruments financiers.....	282
<i>Fiche 20</i>	L'assurance-vie et les profils de risque	295
Activité 4	Élaboration d'une solution d'assurance	307
<i>Fiche 21</i>	Le cadre général de l'assurance	308
<i>Fiche 22</i>	Les assurances de personne	310
<i>Fiche 23</i>	Les assurances de biens et responsabilité	316
Activité 5	Élaboration d'une solution de financement	323
<i>Fiche 24</i>	Les crédits à la consommation	324
<i>Fiche 25</i>	Les crédits immobiliers	329
<i>Fiche 26</i>	Le dossier de crédit	339
<i>Fiche 27</i>	L'assurance-emprunteur	347
<i>Fiche 28</i>	Les garanties du crédit immobilier.....	353
<i>Fiche 29</i>	Le suivi du crédit : renégociation, rachat et traitement des incidents.....	359
U6	Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	
	<i>Présentation de l'épreuve</i>	<i>364</i>
Activité 1	Activité Information des clients sur le système financier français, européen et international.....	367
<i>Fiche 1</i>	Sensibilisation au rôle et à l'organisation du système financier et bancaire dans l'activité économique.....	369
<i>Fiche 2</i>	Actualisation et application de la réglementation prudentielle du système financier.....	374

Activité 2	Suivi de l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance	385
<i>Fiche 3</i>	Recueil d'informations relatives à l'environnement concurrentiel et technologique	387
<i>Fiche 4</i>	Analyse des choix stratégiques des acteurs du marché	393
<i>Fiche 5</i>	Contribution à la cybersécurité	396
<i>Fiche 6</i>	Participation à la politique de responsabilité sociétale des entreprises	403
Activité 3	Intégration d'un collectif de travail	411
<i>Fiche 7</i>	Collaboration au sein d'un écosystème d'acteurs et contribution aux résultats collectifs de l'établissement	413
<i>Fiche 8</i>	Analyse des différents styles de management et de gouvernance	434
<i>Fiche 9</i>	Application des choix de l'établissement en matière sociale.....	440
<i>Fiche 10</i>	Participation à la démarche qualité	448
Activité 4	Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier	453
<i>Fiche 11</i>	Prise en compte du cadre juridique spécifique et évolutif	455
<i>Fiche 12</i>	Exercice de l'activité dans le respect du cadre déontologique.....	488
<i>Fiche 13</i>	Mise en œuvre de contrats commerciaux.....	493
Activité 5	Réalisation d'une veille économique et sociale	495
<i>Fiche 14</i>	Prise en compte de l'environnement économique et social	497
<i>Fiche 15</i>	Suivi des décisions de l'État et des institutions dans l'économie	503

Annales corrigées 2024

U1 Culture générale	509
<i>Sujet</i>	510
<i>Corrigé</i>	515
U2 Langues vivantes	521
<i>Sujet</i>	522
<i>Corrigé</i>	523
U5 Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	527
<i>Sujet</i>	528
<i>Corrigé</i>	547
U6 Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	557
<i>Sujet</i>	558
<i>Corrigé</i>	563