

BTS BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTÈLE PARTICULIERS

EPREUVE	E3 : GESTION DE LA RELATION CLIENT
----------------	-------------------------------------------

VOIE/ FORMATION RUBRIQUES	CANDIDATS SCOLARISÉS PUBLICS OU PRIVÉS SOUS CONTRAT, OU CENTRES DE FORMATION HABILITES	CANDIDATS SALARIÉS SCOLARISÉS HORS CONTRATS FORMATION CONTINUE
--------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

MODALITÉS DE CERTIFICATION

Forme de l'épreuve	Contrôle en cours de formation CCF	Epreuve ponctuelle
Nombre de situation(s) d'évaluation	2 situations d'évaluation sur l'ensemble du cycle de formation : CCF1 : au plus tard avant la fin du premier semestre de la deuxième année de formation. CCF2 : au plus tard avant la fin du second semestre de la seconde année de formation.	1 situation en fin de cycle de formation.
Support de l'épreuve	Livret de compétences composé de 7 fiches	

CONFORMITÉ DU DOSSIER

Nombre de documents supports	Livret de compétences et attestations de stages et/ou d'employeurs déposés en deux exemplaires dans les centres d'interrogations.	
Composition du dossier d'évaluation	Les fiches n°1 à n°7 du livret de compétences. CCF1 : fiches n°1 et n°2 du livret de compétences. CCF2 : fiches n°3 à n°7 du livret de compétences.	Les fiches n°1 à n°7 du livret de compétences

DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Durée de l'épreuve	CF1 : maximum 15 minutes . CCF2 : maximum 30 minutes + 15 minutes maximum de temps de préparation.	Maximum 45 minutes + 15 minutes de temps de préparation.
Déroulement de l'épreuve	CCF1 : deux parties : *1 ^{ère} partie (maximum 5 minutes) : le candidat présente la fiche	*1 ^{ère} partie (maximum 25 min) : simulation de la nouvelle situation de négociation en prenant appui sur la

	<p>sélectionnée par la commission.</p> <p>*2^{ème} partie (maximum 10 minutes) : la commission d'évaluation questionne le candidat.</p>	<p>fiche initiale dont les paramètres ont été modifiés.</p> <p>*2^{ème} partie (maximum 20 min) :</p>
	<p><u>CCF2 : deux parties</u></p> <p>*1^{ère} partie (maximum 25 minutes) : simulation de la nouvelle situation de négociation en prenant appui sur la fiche initiale dont les paramètres ont été modifiés.</p> <p>*2^{ème} partie (maximum 5 minutes) : questionnement du candidat sur la simulation présentée.</p>	<p>Dans un premier temps, la commission interroge le candidat sur la situation présentée, puis le questionne sur les situations d'accueil (Fiches n°1 à n°2).</p>

COMMISSION D'INTERROGATION

Composition de la commission	<p>Deux membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'enseignant ou le formateur du candidat en charge de la GRC. - un professionnel ou à défaut un enseignant ayant en charge des enseignements de spécialité. 	<p>Deux membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un enseignant en charge de la GRC ou à défaut un enseignant ayant en charge des enseignements de spécialité. - un professionnel ou à défaut un enseignant en charge des enseignements de spécialité.
Évaluation	Fiche d'évaluation de la prestation	Fiche d'évaluation de la prestation

STAGES EN ENTREPRISE

Durée	14 semaines de stage ou attestation d'employeurs ou copie du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.	Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation ou certificats de travail
Contexte (type d'organisation)	Etablissements bancaires	Etablissements bancaires

CONDITIONS DE VALIDITÉ

Absence du candidat à une épreuve ou sous épreuve	En cas d' absence non justifiée , le candidat ne peut se voir délivrer le diplôme. Porter la mention « absent » sur le bordereau de notation en face du nom du candidat.
Absence de dossier ou dossier non conforme	La mention « non valide » est portée sur le bordereau de notation et le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé.

Absence de certificat de travail ou d'attestation de stage	Le candidat dispose d'un délai pour retourner les pièces manquantes au centre d'épreuves orales, passé ce délai la mention « non valide » est porté sur le bordereau de notation.
Durée de stage ou de l'activité salariée insuffisante	Le candidat dispose d'un délai pour retourner les pièces manquantes au centre d'épreuves orales, passé ce délai la mention « non valide » est porté sur le bordereau de notation.
Certificat (s) ou attestation (s) non visé (es) ou non signé (es) par des personnes habilitées	
Livret de compétences incomplet (absences d'une ou plusieurs fiches)	Le candidat est évalué selon les critères de la grille d'aide à l'évaluation.
Doutes sur la validité du dossier	<p>Le candidat est interrogé dans les conditions normales de l'épreuve. L'évaluation de sa prestation doit faire abstraction de toute suspicion de fraude et s'en tenir aux critères de la grille d'aide à l'évaluation.</p> <p>La commission d'interrogation signale au chef de centre ses soupçons sous forme d'un rapport argumenté et accompagné des pièces justificatives.</p>

!- !- !- !- !- !- !- !- !- !- !- !- !