

ANGLAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

BTS BANQUE – Conseiller de clientèle - Tome 2

Jérôme ROQUES ·

SOMMAIRE

INTRODUCTION - Le métier

PARTIE 1 - L'examen écrit - Les épreuves de l'examen

Chapitre 1 - Compréhension et expression écrite en français

- 1 - Traduire
- 2 - Le compte - rendu d'un article de la presse anglophone

Chapitre 2 - Expression écrite en anglais

- 1 - Les fautes courantes constatées
- 2 – Le rapport
- 3 – La note de service

PARTIE 2 - L'examen oral - L'épreuve

Chapitre 1 - Comprendre , présenter et commenter

- 1-Comprendre et commenter des documents
 - A – Présentation et commentaire d'un texte
 - B – Présentation et commentaire d'une image
- 2- Comprendre et commenter une vidéo

Chapitre 2 - Dialoguer

- 1-Expliquer , décrire, argumenter
- 2 -Présenter ses activités en entreprise

PARTIE 3 - Les outils de la communication

Chapitre 1 - Société et économie des USA et du Royaume Uni

- 1- Les USA
- 2- Le Royaume Uni

Chapitre 2 – Enrichir son vocabulaire

- 1- Tournures & expressions
- 2 – vocabulaire professionnel
- 3-Vocabulaire thématique

Chapitre 3 - Se perfectionner en grammaire

- 1 - Complément au programme du tome 1
- 2 - Les mots de liaison
- 3 - Les pronoms et la conjonction que
- 4 - Les adverbes
- 5 - L'usage des verbes en ING
- 6 - Discours direct et discours indirect
- 7 - La ponctuation

Chapitre 4 - Phonétique et phonologie

PARTIE 4 - Corrigés

INTRODUCTION

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle a vocation à rejoindre principalement la force de vente. D'autres entités telles que les intermédiaires en opérations de banque ou d'assurance sont également susceptibles d'accueillir les diplômés du BTS Banque-Conseiller de clientèle.

Emplois concernés

Les emplois concernés sont très divers.

Le métier cible est celui de « conseiller de clientèle »¹ de particuliers, en poste dans les agences et les structures de relations à distance. La mission qui lui est confiée s'organise généralement autour de quatre axes :

- apporter, par son action personnelle, un accueil et un conseil de qualité aux clients,
- construire et développer une relation de confiance personnalisée avec ses clients en synergie avec la politique commerciale de son établissement,
- développer quantitativement et qualitativement le portefeuille de clients dont il a la responsabilité, en améliorant le taux d'équipement des clients en produits et services, dans le respect des règles de sécurité et de la réglementation,
- maîtriser les risques liés à l'activité, en particulier dans l'octroi et le suivi des crédits, conformément aux procédures internes.

Afin de faciliter sa période d'intégration, le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle peut être appelé à exercer la fonction de « chargé d'accueil ». Il sera alors amené à traiter, dans un premier temps, des opérations courantes avant de se voir confier un portefeuille de clientèle.

Certains titulaires du BTS Banque-Conseiller de clientèle peuvent aussi être affectés dans des entités rattachées à la catégorie « traitement des opérations », plus connues sous l'appellation de *middle office* et *back office*².

Cette orientation développée par certains groupes bancaires prend appui sur un double constat :

- Les structures de traitement des opérations sont orientées « clients » car assurant le service après-vente des structures commerciales. Dès lors, il apparaît particulièrement efficace que des collaborateurs en contact permanent avec des conseillers et des clients, dont ils doivent partager les préoccupations, reçoivent la même formation.

Les groupes bancaires sont de plus en plus attachés à la notion de fluidité des parcours professionnels et aux passerelles pouvant être mises en place entre les différentes entités constituant leurs organisations. La formation joue, en ce domaine, un rôle important et les collaborateurs des unités de traitement, titulaires du BTS Banque-Conseiller de clientèle, renforcent leur employabilité car ils peuvent facilement rejoindre le réseau commercial, en fonction de l'évolution des organisations.

Possibilités d'évolution

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller peut à l'intérieur du secteur bancaire, évoluer vers d'autres types de clientèle de particuliers, vers le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales. Il peut également évoluer dans le cadre plus large du secteur financier (banque, assurance et leurs intermédiaires)..

Environnement technique, juridique et économique de l'emploi

L'activité du titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle est sensible aux évolutions qui touchent la profession et plus particulièrement le marché des particuliers, sur lequel il est appelé à conduire sa mission. Il doit être apte à intégrer les modifications de son environnement professionnel.

Ces évolutions peuvent trouver leur source à trois niveaux :

- L'évolution de l'offre de produits et services liée au climat de forte concurrence entre les établissements ainsi qu'à la nécessité de trouver de nouvelles opportunités commerciales.
- Les effets des évolutions réglementaires et juridiques sur la relation engagée avec la clientèle.
- La poursuite de l'innovation en matière de technologies de l'information et de la communication et ses conséquences sur le poste de travail.

L'environnement de travail du titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle est fortement conditionné par la technologie. Son poste de travail s'insère dans des systèmes d'information évolués et interconnectés. Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle recourt à des applications informatiques propres à chaque établissement reliant l'utilisateur aux différents domaines de son activité et lui permettant d'utiliser des systèmes intelligents de gestion de la relation commerciale. L'utilisation de l'ensemble de ces outils s'effectue dans le respect des règles générales déclinées par chaque établissement en vue de garantir la confidentialité et l'intégrité des données, assurant ainsi le respect de la vie privée du client.

Fonctions principales

Gestion de la relation client

Cette fonction consiste à construire et développer une relation de confiance avec la clientèle et assurer une haute qualité de service. Elle est assurée grâce à la mise en oeuvre des compétences suivantes :

- accueillir le client, quelle que soit la situation (à l'agence, lors d'une visite spontanée ou d'un rendez-vous, au téléphone, par écrit), en identifiant avec précision la nature de son attente ;
- entrer en relation avec un prospect, en utilisant les différents vecteurs et techniques de mise en relation et promouvoir tous les canaux d'accès à la banque ;
- identifier les besoins du client grâce à un entretien de découverte ;
- respecter les règles d'information conformément au profil du client et aux produits et services proposés ;
- assurer une vente-conseil adaptée au client et pratiquer la négociation en recherchant des solutions gagnant/gagnant en matière de conditions de compte, de taux ou de délais ;
- assurer le suivi de la relation, ce qui consiste à s'assurer que la demande du client a été traitée et que les engagements pris ont été tenus. Il s'agit aussi de vérifier la qualité des prestations et de prédéfinir les étapes suivantes de la relation avec le client.

Développement et suivi de l'activité commerciale

Cette fonction consiste à organiser l'activité commerciale, à acquérir les bonnes pratiques professionnelles et à utiliser de façon pertinente les techniques qui permettront d'assurer au client une prestation de qualité répondant à ses besoins, tout en assurant la protection des intérêts de la banque.

Domaines connexes

Culture générale, expression et communication (y compris dans une langue étrangère)
Ce domaine vise l'acquisition de capacités relatives à la culture générale, l'expression et la communication en français et dans une langue étrangère.

Plus précisément, il s'agit pour les étudiants de :

- posséder une culture générale favorisant l'adaptabilité ;
- mettre en oeuvre des compétences méthodologiques dans l'exercice de l'activité ;
- mobiliser des compétences techniques en matière de communication, quel que soit le support et/ou le type de médium utilisé ;
- agir avec éthique et déontologie en faisant preuve de conscience professionnelle.

PARTIE 1

L'EXAMEN ECRIT

LES EPREUVES – Le référentiel

U2 – LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

L'unité de langue vivante étrangère valide les capacités et compétences incluses dans le référentiel. Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais.

Cette unité se réfère à trois axes fondamentaux :

1) *Les objectifs* essentiellement professionnels qui impliquent la maîtrise de la langue vivante étrangère en tant que langue véhiculaire ou non.

2) *Les compétences fondamentales* :

- Compréhension écrite de documents professionnels, brochures, dossiers, articles de presse ...
- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel ;
- Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages ...
- Expression orale : langue de communication, conversations simples au téléphone ...

3) *Les connaissances* :

- Les bases linguistiques du programme des classes terminales ;
- La morpho syntaxe de la langue utilisée dans les situations professionnelles ciblées ;
- La terminologie, le lexique du domaine professionnel.

ÉPREUVE E2 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Coefficient 2 – U2

Objectifs :

L'objectif visé est d'évaluer l'aptitude du candidat à :

- la compréhension de la langue vivante étrangère écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse dans la langue étrangère choisie, à caractère professionnel, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ;
 - la compréhension de la langue vivante étrangère orale : il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective ;
 - l'expression écrite dans la langue vivante étrangère choisie : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère choisie, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction.
 - l'expression orale dans la langue vivante étrangère choisie : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à participer utilement à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle.
- L'évaluation est adossée au cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).
Les mêmes critères d'évaluation sont mis en oeuvre en CCF et à l'examen sous forme ponctuelle.

Modalités d'évaluation

L'usage d'un dictionnaire bilingue est autorisé dans le cadre des évaluations écrites.

1 - Epreuve écrite

Forme ponctuelle

durée 2 h, coefficient 1

Arrêté du 3 novembre 2021 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur

L'épreuve ou sous-épreuve écrite ou la partie écrite de l'épreuve de langue vivante étrangère a pour but d'évaluer au niveau B2 pour la LVA et B1 pour la LVB les activités langagières suivantes :

compréhension de documents écrits - production écrite.

Support(s) d'évaluation pour l'écrit :

Un ou plusieurs documents en langue vivante dont le contenu est ancré dans des situations relatives à l'entreprise et au monde du travail ainsi que dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Deux parties de même pondération sont proposées :

A. Compréhension de l'écrit

Rédaction en français d'un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.

B. Expression écrite

Production écrite en langue vivante (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, document commercial, argumentation, etc.), à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

COMPREHENSION ET EXPRESSION ÉCRITE EN FRANÇAIS

1- LES TECHNIQUES DE TRADUCTION

La traduction littérale

Elle désigne une traduction mot à mot aboutissant à un texte à la fois correct et idiomatique.

The sky is blue . Le ciel est bleu

Tom is a tall boy : Tom est un grand garçon (en taille)

Le calque

C'est l'emprunt d'un syntagme étranger, couplé à une traduction littérale de ses éléments.

Par exemple, on traduit **week-end** par « fin de semaine » ; **skyscraper** par « gratte-ciel » ou bien **honeymoon** par « lune de miel ».

La transposition

L'anglais et le français ont recours à des **catégories grammaticales différentes**. La transposition consiste à remplacer une catégorie grammaticale par une autre.

The charge **against** (adverbe) him . L'accusation **portée** (verbe) contre lui .

To (préposition) Exits (sur un panneau) . **Accès** (nom commun pluriel) aux sorties.

With (préposition) a cry Tom fainted out . En **poussant** (verbe / participe présent) un cri Tom s'évanouissait.

When he **arrived** (verbe) , Peter put down his luggage . A son **arrivée** (nom commun) , Pierre déposa ses valises .

He spoke **well** (adjectif) of you . Il a dit du **bien** (nom commun) de vous .

Kate washed **her** (adjectif possessif) hands . Kate s'est lavée **les** (article défini) mains . Le possessif devient un article défini .

He was **unhappily** (adverbe) married . Il avait fait un mariage **malheureux** (adjectif) .

I know **for a fact** (nom commun) that . Je sais **pertinemment** (adverbe) que . Fact est un nom commun en anglais alors que pertinemment est un adverbe en français .

He has **a** pale complexion . Il a **le** teint pâle . A est un article indéfini . "Le" est un article défini .

A (article indéfini) fine excuse ! **La** (article défini) belle excuse !

Tom walked on. Tom **continua** de marcher . La préposition **on** devient un verbe (continua) .

As soon as the weather **turned (verbe) cold (adjectif)** , Steve left for Mauritius .

Dès les **premiers froids (nom commun pluriel)** , Steve partit pour L'île Maurice . Le français utilise le groupe nominal et le verbe turned n'est pas traduit en français , tandis que l'anglais utilise le verbe to turn conjugué au prétérit . Cold est un adjectif car placé devant un verbe . Froids est un nom commun pluriel en français .

As he went in (verbe) , Mike rose quickly . A son **entrée (nom commun)** , Mike se leva vivement . Verbe au prétérit en anglais / Nom en français . > on his/ her coming ... serait possible .

Spotlessly (adverbe) clean . D'une propreté **impeccable (adjectif)** .
L'adverbe en LY devient un adjectif qualificatif en français .

Un bateau **provenant (verbe) de** Londres. A ship **from (préposition)** London .

Un train **à destination de** Manchester . A train **for** Manchester.

Tom essayait de gagner **du** temps . Tom tried to save **Ø** time .

He is a fast learner (**nom commun**) : il apprend (**verbe**) vite .

Le chassé-croisé

La phrase résultative :

C'est une double transposition mettant en jeu à la fois un changement de catégorie grammaticale, et une permutation syntaxique des éléments formant sens.

He swam across the river . Il traversa la rivière à la nage .

Moyen / résultat en anglais . Résultat / moyen en français .

Swam (verbe au prétérit de swim) devient un nom commun (nage) : l'adverbe across devient en français le verbe traverser . On change de catégorie grammaticale .

The man and the woman ran across the street.

L'homme et la femme **traversèrent** la rue **en courant** .

across : traversèrent

ran : en courant

Bromley has run the street up !

Bromley a **remonté** la rue **en courant** .

Run : en courant

Up : en courant

Run est un verbe et exprime le moyen de l'action .Up qui est une particule exprime le résultat et est traduit par le verbe remonter en français .

He **drank** himself to **death** : il est **mort** (résultat) à force de **boire** (moyen)

Observez le chassé -croisé (croisement) :

Date : Friday , May 3rd : vendredi 3 mai

Argent : \$ 500 : 500 dollars

L'heure : At half past 6 PM (GB) : à 18 H 30

La durée : the **last three** days : les **trois derniers** jours

the **next three** days : les **trois prochains** jours

Divers :

Bon is a **friend of mine** : Bob est **un des mes amis**

All of us : **nous tous** dehors

Both of them : eux deux

Both of u : nous deux

Autres particularités du chassé-croisé :

Le cas possessif :

Tom 's house : la maison de Tom.

Steve's cars : les voitures de Steve

Dave's cars : les voitures de Dave

Trump 's administration : le gouvernement de Trump

Peter 's cars : les **voitures** de Pierre

Le cas possessif : 's

On met le cas possessif ('s) avec des nom communs indiquant une **notion de temps** :

Today 's news : les nouvelles d'aujourd'hui

Tomorrow's paper : le journal de demain

Yesterday's paper :le journal de hier

L'adjectif qualificatif et le nom commun en anglais .

Two **red** cars : deux voitures **rouges**

A **black** horse : un cheval **noir**

La modalisation : inversion de l'auxiliaire et du verbe

Tom **should have** warned me sooner : Tom **aurait du** me prévenir plus tôt.

Les questions tags (reprises) : inversion : auxiliaire + sujet

Exemple : traduction de " N'est-ce pas ? "

Tom can come today . **Can't he** ? N'est-ce- pas ?(On a l'inversion can not/ can't he).

Tom is sick today . **Is he** ? T'es sûr ? Ah bon ? Vraiment ? (Expression supprimée)

Tom does not smoke . **Does he** ? : n'est-ce-pas ?

L'adjectif substantif : a 5-day **trip** : un **voyage** de 5 **jours**

L'étoffement (ou amplification) et le dépouillement

C'est un type de transposition consistant à ajouter un syntagme nominal ou verbal ou à l'enlever .Ces

phénomènes d'étoffement ou de dépouillement se font du français vers l'anglais et inversement. Cela dépend seulement des situations.

Exemples d'étoffement en français :

According to a report in European Policy Analyst : selon un rapport **publié** dans le European Policy Analyst . On a rajouté le mot **publié** .

Dépouillement en anglais :

As you know...**X**..... : comme tu **le** sais

Le « le » n'est pas traduit en anglais .

Damn **it !** : mince (dépouillement en français , le it n'est pas traduit en français)

We must tell her (dépouillement en anglais, le « le » n'est pas traduit en anglais) . Il faut **le** lui dire .

L'ellipse

On enlève le **sujet et l'auxiliaire (I was)** après une conjonction (when , while , whilst, as etc..)

While [I was] watching TV , Kate was being on the phone . Pendant que **je regardais** la télé , Kate était au téléphone

L'ellipse de [I was] donne :**While watching TV , Kate was being on the phone** .

Même chose avec le " IF " . On va enlever le **if (ellipse du IF)** .

If I had known I would have called Tom much earlier . Dans cette phrase nous avons : If + sujet + auxiliaire + verbe

On enlève le IF . et on change l'ordre . Celui-ci va devenir : **auxiliaire + sujet + verbe** :

Had I known I would have called Tom much earlier . Si j'avais su , j'aurais appelé Tom bien plus tôt

Were I you signifie If I were you . Si j'étais toi, à ta place . Il ya une ellipse du IF et une **inversion : auxiliaire + sujet : were I** .

Tandis que dans la phrase de départ on a : If I were you . **I were : sujet + auxiliaire**.

You smoke ? No I don't : Fumes -tu ? Non

La vraie phrase est : **do** you smoke ? : fumes-tu ?

Le [Do] est elliptique . Ellipse de l'auxiliaire

He been (US : Black English)) to South Africa .

La vraie phrase est : he **has** been to South Africa : Il est allé en Afrique du Sud .

Ellipse de l'auxiliaire « has » .

Am coming !! : j'arrive !

La vraie phrase est : I am coming !!

Ellipse du **sujet (I)** et de l'auxiliaire et verbe to be conjugué (**am**) .

Ellipse du **AND entre deux verbes** :

Come dine with us : venez dîner avec nous !

> Come **and** dine with us !

La modulation

Elle consiste à changer le point de vue, soit pour contourner une difficulté de traduction, soit pour faire apparaître une façon de voir les choses propre aux locuteurs de la langue d'arrivée.

They went out **with their** hats on **their** heads .(l'anglais considère chapeaux et têtes comme des objets concrets et donc les met au pluriel) .

Ils sont sortis **le** chapeau sur **la** tête. Le français considère le chapeau et le concept tête à part et les singularise.

India (L'inde) ink : **de** l'encre de **Chine** (modulation géographique) .

Like a **bull (taureau)** in a China shop : comme un **éléphant** dans un magasin de porcelaine .

An armored car : un fourgon bancaire (armored veut dire blindé).

Wrecking (démolition / destruction) crew : équipe de **dépannage** .

Shallow : peu profond (piscine) / superficiel (film , esprit)

No vacancies (vu sur des pancartes dans des hôtels américains par exemple = pas de place vacante dans l'hôtel) : **complet**

Men at work (hommes au travail ! inscrit sur un panneau routier) : **travaux**

Wet (mouillé) paint : peinture **fraîche**

Stone (pierre) deaf : sourd comme un **pot**

Modulation temporelle

There was a time when (= quand) Tom got rich . Il y eut une époque **où** (lieu) Tom s'est enrichi . (modulation temps / lieu) .

The time when (temps) I was at College is over ! L'époque **où** (lieu) j'étais à l'université est révolue !

Le moment **où** : the time **when** (et non where) .

Tout / Partie

L'anglais se concentre généralement sur une partie, alors que le français fait référence à un tout .

John washed his **hair (partie)** last night. John s'est lavé **la tête (un tout)** hier soir .

La négation

Le contraire négativé en anglais / phrase affirmative en français

He is not in ! : Il est sorti

Not half ! Et comment !

Not a lot of people know that : peu de gens savent cela

La négation en français / phrase affirmative en anglais

Keep out . Ne pas entrer . (dans une salle)

Keep off the grass . Ne pas marcher sur l'herbe / pelouse interdite

Tom was out : Tom n'était pas chez lui

He is out : il n'est **pas** chez lui (= he is not at his home)

La double négation : structure très mauvaise en anglais mais rencontrée dans la presse