

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en alternance

Titre de niveau 5 (équivalent BAC+2) enregistré au RNCP.

Chargé de clientèle à distance (H/F)

MÉTIER PRÉPARÉ

Au sein d'un centre de relation client La Banque Postale, **le chargé de clientèle à distance (H/F)** prend en charge les demandes des clients (courrier, mail, téléphone) sur la gestion courante de leur compte bancaire (moyens de paiement, incidents de paiement).

PRÉ-REQUIS

- Être titulaire d'un BAC.
- Justifier d'une expérience professionnelle de 3 mois (y compris les stages) dans le domaine commercial et/ou relation client.
- Contrat d'apprentissage.

FRAIS DE SCOLARITÉ

- Formation gratuite.
- Formation financée par l'OPCO des Entreprises de Proximité (OPCO EP).

DÉLAIS D'INSCRIPTION

(durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation)

En moyenne, il faut prévoir 3 à 4 mois entre le dépôt de candidature et l'entrée en formation.

DURÉE DE FORMATION

1 350 heures de formation théorique réparties sur 24 mois + réalisation de missions terrain en entreprise.

PROCESSUS D'INSCRIPTION

1. Inscription sur le site internet de Formaposte.
2. Demande de renvoi d'un dossier de candidature.
3. Présélection des dossiers (complets) en commission pédagogique.
4. Entretien physique ou à distance avec un jury constitué des membres de Formaposte et du Groupe La Poste.

RÉMUNÉRATION

Contrat d'apprentissage

Entre **939 €** et **1 600 €* brut** en fonction de votre âge

OBJECTIFS DE FORMATION

(aptitudes et compétences visées par la formation et acquises à l'issue)

Apprendre le métier de chargé de clientèle à distance.

- Cibler et prospecter la clientèle.
- Négocier et accompagner la relation client.
- Organiser et animer un événement commercial.
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale.
- Maîtriser la relation omnicanale.
- Animer la relation client digitale.
- Développer la relation client en e-commerce.
- Synthétiser des informations.
- Organiser un message oral.
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale.
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.
- Pour retrouver la liste complète des compétences attestées par la formation, cliquez ici : [Fiche RNCP 34030](#).

MODALITÉS D'ÉVALUATION

(En cours et en fin de formation)

- Examens ponctuels et/ou Contrôle en Cours de Formation (CCF).

VALIDATION DES BLOCS

(Possibilité de valider tout ou partie des blocs de compétences)

Le diplôme est délivré au candidat qui a obtenu une moyenne générale ≥ 10 sur 20 à l'ensemble des évaluations affectées de leur coefficient. Le candidat ajourné conserve, à sa demande, le bénéfice des notes ≥ 10 sur 20 et présente l'ensemble des unités non détenues.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Et/ou moyens et/ou outils utilisés pour mener à bien la formation


- Pédagogie active : cours théoriques, travaux pratiques, études de cas, travaux de groupe, mises en situation opérationnelles.

POURSUITE D'ÉTUDES

Poursuite vers des diplômes ou titres de niveau 6 (équivalent BAC+3).

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Conseiller clientèle bancaire à distance.
- Conseiller clientèle à distance.

Taux de réussite	Contact
2020 	contact@formaposte.com

Premier cycle en cours

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION & ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE