

MÉTIER PRÉPARÉ

Au sein d'une plateforme de distribution courrier, **le Responsable Exploitation et du Service Client (H/F) (RESC)** pilote l'activité de collecte et de distribution du courrier et du colis en garantissant la qualité du service rendu aux clients (particuliers et professionnels) ainsi que l'atteinte des objectifs d'activité et de gestion des coûts.

PRÉ-REQUIS

- Être titulaire d'un BAC+3.
- Expérience professionnelle de 6 mois (stages et jobs d'été inclus) dans le domaine commercial / du management / de la gestion de projet.
- Permis B souhaité.
- En fonction du type de contrat (apprentissage ou professionnalisation).

DÉLAIS D'INSCRIPTION

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

En moyenne, il faut prévoir 3 à 6 mois entre le dépôt de candidature et l'entrée en formation.

FRAIS DE SCOLARITÉ

- Formation gratuite.
- Formation financée par l'OPCO des Entreprises de Proximité (OPCO EP)
- Acquiescement de la Contribution à la Vie Etudiante et de Campus ([CVEC](#)) pour les contrats d'apprentissage, selon le tarif en vigueur.

DURÉE DE FORMATION

1121 heures de formation théorique réparties sur 24 mois + réalisation de missions terrain en entreprise.

PROCESSUS D'INSCRIPTION

1. Inscription sur la plateforme de candidature du partenaire correspondant.
2. Etude du dossier de candidature par le partenaire éducatif.
3. Si votre dossier de candidature est validé : entretien physique ou à distance avec un jury constitué des membres de Formaposte et du Groupe La Poste.
4. Validation du contrat par le service alternance du partenaire éducatif.

RÉMUNÉRATION

Contrat d'apprentissage

Entre **1 293€** et **1 977€*** brut en fonction de votre âge

Contrat de professionnalisation

Entre **1 308€** et **1 681€*** 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 Responsable d'Exploitation et du Service Clients.

- Piloter ou co-piloter la construction d'une vision stratégique, fixer des objectifs et donner du sens.
- Fédérer et animer les acteurs internes et externes.
- Développer des politiques et pratiques visant à s'assurer de la bonne organisation et coordination des flux de biens, de services et d'informations intra et inter-organisationnels et de pouvoir contrôler l'arbitrage et l'allocation des ressources (humaines, matérielles, financières) en fonction de la stratégie et optimiser les stocks et les flux de marchandises, d'information, financier entre les différents services.
- Appliquer et mettre en œuvre des politiques et pratiques permettant d'établir des programmes de production en liaison avec les services situés en amont et en aval de la production.
- Piloter des processus clés d'une chaîne logistique en fonction des objectifs de qualité-coût-délai et organiser les approvisionnements, la production et la distribution.
- Pour retrouver la liste complète des compétences attestées par la formation, cliquez ici : [Fiche RNCP 34045](#).

MODALITÉS D'ÉVALUATION

(En cours et en fin de formation)

- Formation : examens ponctuels et/ou contrôle continu.
- Mémoire ou rapport de mission et soutenance.

VALIDATION DES BLOCS

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

Acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences (120 ECTS).

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 de niveau 8 (équivalent doctorat).

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Tous les métiers en lien avec le management d'équipe de production et distribution, responsable de production.

Taux de réussite	Contact
2020 100%	contact@formaposte.com

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**