

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en alternance

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

*Chargé de clientèle en agence (H/F)*

### MÉTIER PRÉPARÉ

Au sein d'un bureau de Poste, **le chargé de clientèle en agence (H/F)** est le premier contact de la clientèle sous la responsabilité du directeur d'agence. Il informe le client, l'oriente et commercialise des produits bancaires, courrier et téléphonie mobile.

### 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

Entre 1100 et 1256 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 de La Poste Groupe

### RÉMUNÉRATION

#### Contrat d'apprentissage

Entre **1003 €** et **1695 €\* 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 en agence.

- 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  $\geq$  à 10 sur 20 à l'ensemble des évaluations affectées de leur coefficient. Le candidat ajourné conserve, à sa demande, le bénéfice des notes  $\geq$  à 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

Vendeur, chargé d'affaires ou de clientèle, animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, marchandiseur, chef de secteur, Conseiller clientèle en agence bancaire.

| Taux de réussite | Contact  |
|------------------|--|
| 2022 <b>100%</b> | <a href="mailto:contact@formaposte.com">contact@formaposte.com</a> |