

## BTS Banque en alternance

Titre de niveau 5 (équivalent BAC+2) enregistré au RNCP (RNCP 1174)

**Chargé de clientèle à distance (H/F)**

## MÉTIER PRÉPARÉ

Au sein d'un Centre de Relation et d'Expertise 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.
- Contrat d'apprentissage.
- Une première expérience professionnelle est appréciée

## 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 de 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

1456 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 à distance avec un jury constitué des membres de Formaposte et de La Poste Groupe

## RÉMUNÉRATION

### CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Entre **795,11€ et 1772,83€\*** brut en fonction de votre âge

## DÉTAILS DE LA FORMATION

### CERTIFICATEUR

Ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche

### DATE D'ENREGISTREMENT

01/01/2024

## OBJECTIFS DE FORMATION

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

Apprendre le métier de chargé de clientèle en agence.

- Acquérir les compétences attendues :
- Assurer un accueil de qualité dans des situations variées.
- Préparer l'argumentaire et la négociation.
- Conduire l'entretien en face à face ou à distance.
- Analyser de façon critique la gestion de la relation.
- Communiquer en situation professionnelle.
- Adapter l'offre faite au client en tenant compte de sa situation et des objectifs de l'établissement bancaire tout en respectant les contraintes réglementaires et organisationnelles.
- Mettre à jour les bases d'information sur la clientèle.
- Appréhender et réaliser un message écrit.
- Intégrer un comportement éthique et déontologique dans l'exercice des différentes activités.
- Pour retrouver la liste complète des compétences attestées par la formation, cliquez ici :

[Fiche RNCP 1174](#)

## 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  $\geq 10$  sur 20 à l'ensemble des évaluations affectées de leur coefficient. Le candidat ajourné conserve, à sa demande, le bénéfice des notes  $\geq 10$  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 de clientèle, chargé de clientèle en agence bancaire .

Taux de réussite	Contact
2023 	<a href="mailto:contact@formaposte.com">contact@formaposte.com</a>

*Pas de sorties en 2023*



**POUR ALLER PLUS LOIN**

**FORMAPOSTE EN CHIFFRES**