

## 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.
- Contrat d'apprentissage.
- Une première expérience professionnelle est appréciable

## 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

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 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.

- 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
2023  91,4%	<a href="mailto:contact@formaposte.com">contact@formaposte.com</a>



**POUR ALLER PLUS LOIN**

**FORMAPOSTE EN CHIFFRES**