

BTS Banque en alternance

Titre de niveau 5 (équivalent BAC+2) enregistré au RNCP (RNCP 38381)

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

1350 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 **810 € et 1864 €*** brut en fonction de votre âge

DÉTAILS DE LA FORMATION

CERTIFICATEUR

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche

DATE D'ENREGISTREMENT

31/12/2028

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 38381](#)

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 de clientèle, chargé de clientèle en agence bancaire .

Taux de réussite	Contact
2024  95%	contact@formaposte.com



POUR ALLER PLUS LOIN

FORMAPOSTE EN CHIFFRES