

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en alternance

Titre de niveau 5 (équivalent BAC+2) enregistré au RNCP (RNCP 38368)

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.
- 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

1391 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.

- 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 38368](#).

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
2024  80%	contact@formaposte.com



POUR ALLER PLUS LOIN

FORMAPOSTE EN CHIFFRES