

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client EN ALTERNANCE

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

CERTIFICATEUR

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche

DATE D'ENREGISTREMENT

31/12/2028

PRÉ-REQUIS

- Être titulaire d'un BAC.
- Contrat d'apprentissage.
- Une première expérience professionnelle est appréciable
- Avoir un casier judiciaire vierge (Bulletin numéro 3)

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,

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Cette offre de formation est accessible aux personnes disposant d'une Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH). Pour plus d'informations, vous pouvez consulter cette page ([Accessibilité handicap](#)) et/ou demander à être mis en relation avec l'un de nos référents handicap (contact@formaposte.com).

DÉTAILS DE LA FORMATION

OBJECTIFS DE FORMATION

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

- 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.

Tous nos chiffres sur la formation

[FORMAPOSTE EN CHIFFRES](#)

Contact

contact@formaposte.com

MÉTIERS POSSIBLES

CHARGÉ DE CLIENTÈLE EN AGENCE (H/F)

BTS NDRC

CONTRATS D'APPRENTISSAGE DE 24 MOIS

Au sein d'un **bureau de Poste**, le **chargé de clientèle (H/F)** est le premier interlocuteur de tous les clients (particuliers et professionnels) sous la responsabilité du Responsable de l'Espace Commercial. C'est un acteur majeur dans la mise en œuvre de deux des défis stratégiques de la Branche que sont l'expérience client remarquable et la performance commerciale.

MISSIONS EXERCÉES

RELATION CLIENT OMNISCANALE

- Vous **assurez** de manière pro-active l'accueil et la prise en charge différenciée de tous les clients du secteur, quel que soit le canal de contact et selon les besoins identifiés.
- Vous **vendez** les offres et produits de La Poste Groupe dans votre périmètre (La Poste Mobile, colis, services de proximité, ...).
- Vous **veillez** au respect de la maîtrise des risques et de la conformité.
- Vous **orientez** le client vers le bon interlocuteur dédié en fonction de l'objet de sa demande et **effectuez** des apports multi-métiers.
- Vous **vérifiez** les données clients et enrichissez la connaissance client en utilisant les systèmes d'information appropriés.
- Vous **accompagnez** les clients dans l'utilisation des automates et des applications digitales (application Banque En Ligne de la Banque Postale, Compte Client Unique, laposte.fr...) afin de développer leur autonomie.

ACTIVITÉS BANCAIRE :

- Vous **réalisez** les opérations transactionnelles et la gestion des comptes au quotidien (carte, chèque, découvert, prélèvement, relevé, procuration, montée en gamme de carte...).
- Vous **effectuez** ces opérations en respectant l'ensemble des procédures, contrôle et consignes de son périmètre d'activités.
- Vous **vérifiez** et **enrichissez** les données clients dans la base de données.

SYNERGIE ET ENTRAIDE

- Vous **participez** individuellement à l'atteinte d'un résultat commercial collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances.
- Vous **participez** aux réunions commerciales de votre secteur.
- Vous **alertez** votre manager en cas de difficulté.



SALAIRE

Salarié sous contrat d'apprentissage

Entre **820 € et 1881 €*** en fonction de votre âge et de l'année de contrat

* Salaire donné à titre indicatif, peut varier lors de votre entrée en formation



TAUX DE RÉUSSITE

2025

84%