

BTS BANQUE EN ALTERNANCE

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

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

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,

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)

- 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 .

Tous nos chiffres sur la formation

[FORMAPOSTE EN CHIFFRES](#)

Contact

contact@formaposte.com

MÉTIERS POSSIBLES

CHARGÉS DE CLIENTÈLE À DISTANCE (H/F)

BTS BANQUE

CONTRATS D'APPRENTISSAGE DE 24 MOIS

Au sein d'un **centre de relation 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).

MISSIONS EXERCÉES

ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE CLIENT :

- Sur vos canaux à distance (mail, téléphone), vous **maintenez** un accueil qualitatif et personnalisé
- Vous **effectuez** les opérations nécessaires pour répondre aux besoins clients (information, opération de gestion...)
- Vous **accompagnez** vos clients à leur autonomie pour l'utilisation des services en ligne
- Vous **vérifiez** les données clients et **enrichissez** la connaissance client en utilisant les systèmes d'information appropriés

FIDÉLISATION DES CLIENTS ET DÉVELOPPEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES SUR PRODUITS/SERVICES BANCAIRES SIMPLES :

- Vous **déterminez** le potentiel commercial du client lors de l'échange et de la découverte globale
- Vous **proposez** les produits ou services adaptés à la situation du client
- Vous **effectuez** la souscription des produits ou services simples
- Vous **transférez** les clients vers les services adaptés pour finaliser la souscription des produits complexes
- Vous **assurez** le suivi des demandes clients

RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION DE L'ENSEMBLE DE SON DOMAINE D'ACTIVITÉ :

- Vous **appliquez** le respect des règles déontologiques et de la charte du contrôle interne à la Banque Postale, la réglementation bancaire et financière et la réglementation applicable au domaine de l'assurance dans l'ensemble de vos activités
- Vous **respectez** les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme
- Vous **avez connaissance** des procédures relevant de votre activité et les appliquez quotidiennement

POUR ALLER PLUS LOIN

- Vous êtes proactif et curieux au sein de votre environnement de travail
- Vous avez le goût du challenge et faites preuve de dynamisme
- Vous savez vous adapter aux différentes situations de relation client

Au cours de votre BTS, votre maître d'apprentissage vous confiera un challenge commercial à relever.

Vous bénéficierez d'une formation professionnelle au sein de votre centre de relation client.



SALAIRE

Salarié sous contrat d'apprentissage
entre **820 € et 1881 €*** brut en fonction de votre âge

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



TAUX DE RÉUSSITE

2025

96%