

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Cette formation vous permettra d'obtenir un Brevet de Technicien Supérieur NDRC (BAC +2) reconnu par le ministère de l'éducation nationale de niveau 5.

### Chargé de clientèle à distance (H/F)

## MÉTIER PRÉPARÉ

En tant que **Chargé de clientèle à distance (H/F)**, vous développerez votre connaissance des produits et services bancaires. Vous prenez en charge l'accueil à distance de tous les clients et orientez ces derniers vers les interlocuteurs dédiés si besoin. Vous analysez les besoins du client et proposez les produits et services permettant de satisfaire sa demande.

## PRÉ-REQUIS

- Être éligible au **contrat d'apprentissage** (moins de 30 ans à la signature du contrat).
- Avoir une **expérience professionnelle** dans l'accueil et/ou la vente
- Être **titulaire du Baccalauréat** (ou équivalent) ou Bac+1 ou 2 ans d'enseignement supérieur.
- Être **mobile**

## PROCESSUS D'INSCRIPTION ET MODALITÉS D'ADMISSION

1

Inscription sur le site internet de Formaposte.

2

Demande de renvoi d'un dossier de candidature.

3

Information collective + positionnement

4

Entretien avec un jury constitué des membres de Formaposte et du Groupe La Poste.

## RÉMUNÉRATION ET DURÉE DE FORMATION

1ère année d'alternance

Entre **948€** et **1634€\*** net en fonction de votre âge

2ème année d'alternance

Entre **1072€** et **1634€\*** net en fonction de votre âge



**1350**  
heures

de formation théorique répartie sur **24 mois**.

Pédagogie active en présentiel et/ou en distanciel.

En moyenne **2 à 3 semaines/mois** en formation théorique et **1 à 2 semaines/mois** en formation pratique.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **En cours** et **en fin** de formation
- **Examens ponctuels** et/ou **Contrôle en Cours de Formation (CCF)**.

## OBECTIFS DE LA FORMATION

Apprendre et se former au métier de Chargé de clientèle en agence :

- **Contribuer** au développement commercial et au PNB de La Banque Postale
- **Contribuer** à la qualité de service et au développement commercial du secteur sur lequel vous exercez dans tous les domaines d'activité.
- **Assurer** un accueil personnalisé et proactif de qualité de tous les clients, professionnels et particuliers pour une gestion des flux optimisée et une prise en charge rapide de leurs demandes au sein d'un bureau de La Poste.
- **Proposer** des animations et actions commerciales pour développer l'attractivité de l'espace commercial
- **Définir** et **mettre en œuvre** des conditions d'accueil privilégiées pour les professionnels en lien avec le responsable des clientèles professionnels.

Retrouvez la liste complète des compétences attestées par la formation ici : [Fiche RNCP 34030](#)

### PROGRAMME

Gestion de la relation client  
Développement et suivi de l'activité commerciale  
Analyse de situation commerciale  
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire  
Culture générale et expression  
Langue vivante étrangère

## DÉBOUCHÉS

- Conseiller de clientèle
- Chargé de clientèle

Poursuite d'études vers des diplômes ou des titres de **niveau 6** (Bachelor, Licence).

## CONDITIONS ET APTITUDES

**Aptitudes et tolérances psychologiques** : contact avec le public, stress, vie en collectivité, initiatives et responsabilités, rapport à la hiérarchie

**Tolérance de travail** : bruit

**Activités intellectuelles** : capacité de compréhension, capacité d'attention / concentration

**Aptitudes sensorielles** : audition, parole / langage

**Postures au travail** : position debout

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Cette offre de formation est accessible également et sans limite d'âge au candidat (H/F) Reconnu en Qualité de Travailleur Handicapé en adéquation avec l'exercice du métier visé.

Contact référent : **Pierre DROSS** - [p.dross@formaposte.net](mailto:p.dross@formaposte.net)

Taux de réussite sur ce dispositif	Taux de satisfaction global Formaposte
En 2020 <b>92,7%</b>	En 2020 <b>80,2%</b>

**Qualiopi**  
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :  
ACTIONS DE FORMATION &  
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Inscrivez vous sur [www.formaposte-midiatlantique.fr](http://www.formaposte-midiatlantique.fr)

