

# 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 EN AGENCE (H/F)

### MÉTIER PRÉPARÉ

En tant que **Chargé de clientèle en agence (H/F)**, vous développerez votre connaissance des produits et services bancaires. Vous pourrez vous préparer à devenir un collaborateur polyvalent pour intégrer une enseigne commerciale en conseillant chaque client de manière personnalisée afin de garantir une relation durable.

### PRÉ-REQUIS

- Être **éligible au contrat d'apprentissage** (moins de 30 ans à la signature du contrat).
- Être **titulaire du Baccalauréat** (ou équivalent) ou Bac+1 ou 2 ans d'enseignement supérieur.
- Avoir une **expérience professionnelle** dans l'accueil et/ou la vente
- 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 1077,82€€ et 1794,42€\* brut en fonction de votre âge

2ème année d'alternance

Entre 1219,17€ et 1794,42€\* brut en fonction de votre âge



**1365** 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)**.

## OBJECTIFS 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 38368](#)

### 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

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

## 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 2023 <b>76,91%</b>              | En 2023 <b>71%</b>                     |

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

