

MÉTIER PRÉPARÉ

Vous rejoindrez la Branche Grand Public et Numérique.

Ce BTS NDRC en 2 ans, a pour objectif de vous former au métier de Chargé(e) de clientèle en agence. Vous apprenez à travailler en équipe afin de contribuer à améliorer la qualité de service. Vous êtes le premier interlocuteur des clients particuliers comme professionnels en bureau de poste. Vous les accueillez et les accompagnez dans la découverte de l'ensemble des offres de services. Vous êtes apporteurs d'affaires pour les conseillers bancaires et les responsables de clientèle professionnelle. Vous identifiez le service attendu, proposez une solution adaptée et accompagnez les clients dans leurs achats. Vous sensibilisez les clients à l'utilisation des automates et assurez la promotion des services à distance multi canal. Vous réalisez les opérations courantes liées aux produits et services (courrier, colis, banque, téléphonie...) dans le respect des consignes de sécurité et des procédures.- Vous contribuez au quotidien à l'amélioration continue de la qualité du service.

PRÉ-REQUIS

Titulaire d'un diplôme de niveau BAC général ou d'un Bac filière Tertiaire niveau 4

Avoir 4 mois d'expérience en relation client

Avoir moins de 30 ans sauf situation

dérogatoire cf article L6222-2 du code du travail

FRAIS DE SCOLARITÉ

- Formation gratuite
- Formation financée par l'OPCO des Entreprises de Proximité (OPCO EP)

DÉLAIS D'INSCRIPTION

En moyenne, il faut prévoir 3 à 5 mois entre le dépôt de candidature et l'entrée en formation.

Inscription du 15/01/24 au 31/07/2024*.

**Attention, les dates de clôture sont indicatives et peuvent être modifiées en fonction du nombre de candidatures*

DURÉE DE FORMATION

1369 heures de formation théorique réparties sur 24 mois + réalisation de missions terrain en entreprise.

Dates de début et fin de contrat *: septembre 2024 à août 2026.

**sous réserve de modification*

PROCESSUS D'ADMISSION



Le parcours d'admission se compose de plusieurs étapes dont le format peut varier en fonction du niveau de la formation:

- Inscription sur la plateforme de candidature.
- Etude du dossier de candidature
- Réunion d'information collective en visio avec le service Formaposte et entretien (visio ou enregistré)
- Test de positionnement (ex QCM sur Yoxam) selon les formations
- Si votre dossier de candidature est validé : entretien physique ou à distance avec un jury constitué des membres de La Poste Groupe.
- Validation du contrat par le service alternance.

RÉMUNÉRATION

[Lien vers la grille de rémunération alternance](#)

OBJECTIFS DE FORMATION

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

BLOCS DE COMPETENCES

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voir fiche RNCP paragraphe « modalités d'évaluations »

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

EQUIVALENCES ET PASSERELLES

Voir fiche RNCP: <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>
pavé correspondant « lien avec d'autres certifications ou habilitations »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé ; Moyens pédagogiques : Kit Pédagogique - Documents écrits - Diaporama - Supports "clé en main" - Supports audio et visuels - Outils multimédias

Contrat d'alternance: 1 semaine de formation théorique suivie de 3 à 4 semaines de pratique en entreprise

Lieux de formation chez un partenaire pédagogique*:
CFA STEPHESON (PARIS), SUP DE V (PARIS), CCI SMARTCAMPUS (DIJON), EESC (NANCY) LYCEE LEDOUX (BESANCON), PIGIER (REIMS et TROYES), LAHO FORMATION (ROUBAIX, AULNOYES LES VALENCIENNES, NOGENT SUR OISE, LAON), AFTEC (CAEN)



*accessible aux personnes à mobilité réduite

MÉTIER VISÉS

- Vendeur
- Représentant - Conseiller commercial
- Négociateur
- Délégué commercial
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Technicien commercial
- Télévendeur
- Téléconseiller

POURSUITE D'ÉTUDES

Bachelor's in International Business Bachelor's in E-commerce Bachelor's in Commerce and Distribution Bachelor's in Management Bachelor's in Marketing Bachelor's in Technical Sales Management

TAUX DE RÉUSSITE

[Lien vers nos chiffres clés](#)

NOM DU CERTIFICATEUR

INSTITUT DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

CONTACT

Référent Pédagogique: Valérie BOUDRINGHIN
alternance@formaposte-iledefrance.fr

Référent Handicap: Charlotte DELASSUS
c.delassus@formaposte-iledefrance.fr