

## 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

## 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

350 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

1. Inscription sur la plateforme de candidature.
2. Etude du dossier de candidature
3. QCM sur yoxam
4. Entretien avec le service admission Formaposte
5. Si votre dossier de candidature est validé : entretien physique ou à distance avec un jury constitué des membres de La Poste Groupe.
6. Validation du contrat par le service alternance.

## RÉMUNÉRATION

Contrat d'apprentissage: entre 1030,85€ et 1760,71€ \* brut en fonction de votre âge

Sous contrat de professionnalisation : 1760,71€\* brut

*\*salaire donné à titre indicatif, peut varier selon votre situation personnelle.*

## OBJECTIFS DE FORMATION

Dans le respect du code de la route, des réglementations et des procédures de l'entreprise, le conducteur livreur conduit des véhicules utilitaires légers (VUL) d'une masse en charge du véhicule (MCV) inférieure ou égale à 3,5 tonnes. Il effectue des opérations ponctuelles ou régulières de transport de marchandises dans un faible rayon d'action, avec un retour quotidien au lieu de stationnement du véhicule. Tout au long du service, il veille à sa propre sécurité et la sécurité des autres usagers de la route. Le conducteur livreur conduit généralement le même véhicule.

## BLOCS DE COMPÉTENCES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

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.

Voir fiche RNCP paragraphe "modalités d'évaluations"

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

### 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

### 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 LEDOUC (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 SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

### CONTACT

[alternance@formaposte-iledefrance.fr](mailto:alternance@formaposte-iledefrance.fr)

Référent Handicap: Charlotte DELASSUS  
[c.delassus@formaposte-iledefrance.fr](mailto:c.delassus@formaposte-iledefrance.fr)