

## MÉTIER PRÉPARÉ

Acteur de la relation client et du développement des services, le facteur de Services Expert exerce son activité de remplacement sur plusieurs sites de son établissement. Les activités effectuées en dehors de son site concernent principalement les services. Il accompagne le développement des nouveaux services en réalisant des services "complexes" et viens en renfort des facteurs. Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au Responsable d'Equipe/Responsable Opérationnel.

## PRÉ-REQUIS

- Vous avez un Niveau 1ère/terminale
- Titulaire du permis de conduire français ou européen en boîte manuelle
- Avoir moins de 30 ans (sauf Bénéficiaires de la reconnaissance qualité travailleurs handicapés.)

## 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 16/01/2024 au 31/08/2024\*.

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

## DURÉE DE FORMATION

400 heures\* de formation théorique réparties sur 12 mois + réalisation de missions terrain en entreprise.

Dates de début et fin de contrat \*: Sept 2024 à sept 2025.

\*sous réserve de modification

## PROCESSUS D'ADMISSION



Le parcours d'admission comporte plusieurs étapes dont le format peut varier en fonction de la formation:

- Inscription sur la plateforme de candidature.
- Étude 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
- Réalisation du contrat par le service alternance Formaposte et La Poste.

## RÉMUNÉRATION

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

## OBJECTIFS DE FORMATION

Dans le respect de la stratégie commerciale de l'entreprise, afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client, le manager d'unité marchande optimise les ventes. Il gère et anime l'équipe. Il accompagne la performance individuelle de chaque collaborateur. En s'appuyant sur l'équipe et afin de maintenir la continuité du parcours client, le manager d'unité marchande entretient et développe l'attractivité de son entité. Il effectue des opérations ponctuelles ou régulières de transport de marchandises dans un faible rayon d'action. Il suit et analyse l'activité.

## BLOCS DE COMPÉTENCES

- Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal  
gérer l'approvisionnement de l'unité marchande  
réaliser le merchandising  
participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client  
analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie
- Animer l'équipe d'une unité marchande  
contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe  
coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire  
mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s);
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat;
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

## EQUIVALENCES ET PASSERELLES

Voir fiche RNCP (<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35233/>) pavé correspondant « lien avec d'autres certifications ou habilitations »

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

Contrat d'alternance: 1 semaine de formation théorique suivie de 2 à 3 semaines de pratique en entreprise  
Lieu de formation chez un partenaire pédagogique\*:  
AFPA - Ile de France

Adresse: 2 avenue Louis Aragon 91130 Ris-Orangis  
\*accessible aux personnes à mobilité réduite



## TAUX DE RÉUSSITE

[Lien vers nos chiffres clés](#)

## NOM DU CERTIFICATEUR

MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

## MÉTIERS VISÉS

- assistant responsable de magasin
- assistant de magasin
- adjoint de rayon
- second de rayon
- adjoint responsable de magasin / adjoint de magasin
- responsable adjoint / adjoint responsable

## SUITE DE PARCOURS

- Poursuite d'études possible en niveau 5 (BTS/DUT) :
- BTS NDRC
  - BTS MUM
  - Titre MUM ,...

## CONTACT

Référent Pédagogique: Valérie BOUDRINGHIN  
[alternance@formaposte-iledefrance.fr](mailto:alternance@formaposte-iledefrance.fr)

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