

MÉTIER PRÉPARÉ

Au sein d'un Centre de relation et expertise client de La Banque Postale. Vos missions principales seront :

- Accueillir et prendre en charge les clients
- Fidéliser les clients et développer le PNB sur produits/services simples
- Fidéliser et développer le PNB sur produits/services complexes et typologie de clientèle spécifique
- Respecter la réglementation de l'ensemble de son domaine d'activité

PRÉ-REQUIS

- Vous êtes titulaire (ou en cours d'obtention) d'un Bac général ou d'un Bac filière Tertiaire, d'un diplôme de niveau IV ou d'un DAEU (Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires)
- Vous avez idéalement 4 mois d'expérience en relation clientèle, idéalement en relation client à distance

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 31/07/24*.

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

DURÉE DE FORMATION

De 1350 à 1378H de formation théorique (selon region) réparties sur 24 mois + réalisation de missions terrain en entreprise.

Dates de début et fin de contrat *: 02/09/2024 au 31/08/2026

*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

Le titulaire du BTS Banque exerce une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché des particuliers. Il commercialise l'offre de produits et services de son établissement, informe et conseille la clientèle dont il a la charge et prospecte de nouveaux clients. Dans ce métier de conseil et de vente, les qualités relationnelles jouent un rôle primordial. Le titulaire du diplôme est appelé à travailler dans un environnement complexe et concurrentiel et à s'adapter à une grande variété de canaux de distribution : agences physiques et virtuelles, Internet, réseaux sociaux, bureau tactile. Pour réussir dans sa mission, il devra conjuguer de solides compétences juridiques, financières et fiscales avec des capacités comportementales et commerciales.

BLOCS DE COMPÉTENCES

Bloc de compétences 1 : Gestion de la relation client

Bloc de compétences 2 : Développement et suivi de l'activité commerciale

Bloc de compétences 3 : Analyse de situation commerciale

- Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire
- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère

Décret n° 95-665 du 9 mai 1995 portant règlement général du brevet de technicien supérieur

Arrêté du 18-07-2001.

Arrêté du 26-2-2014 : première session en 2016

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation.

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38381/>

EQUIVALENCES ET PASSERELLES

Voir fiche RNCP <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38381/>
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: 2 semaine de formations théorique suivie de 2 semaines de pratique en entreprise

Lieux de formation chez un partenaire pédagogique *:
ESBANQUE

Villeneuve d'ASCQ (59), Nanterre (92), Reims (51)

*accessible aux personnes à mobilité réduite



TAUX DE RÉUSSITE

[Lien vers nos chiffres clés](#)

NOM DU CERTIFICATEUR

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

MÉTIERS VISÉS

- Conseiller clientèle de particuliers junior
- Conseiller clientèle banque à distance (CBAD)
- Conseiller d'accueil et de services à la clientèle
- Technicien des opérations bancaires et d'appui commercial

SUITE DE PARCOURS

Le BTS est un diplôme conçu pour une insertion professionnelle. Cependant avec un bon dossier ou une mention à l'examen, il est possible de poursuivre en licence professionnelle ou en école spécialisée ou en école de commerce après une classe préparatoire

CONTACT

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

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