

MÉTIER PRÉPARÉ

Vous rejoindrez la Branche Grand Public et Numérique.

Ce titre 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 idéalement une 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

453 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

Professionaliser des commerciaux (H/F) capables de contribuer au développement de l'activité et d'assurer la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation.

BLOC DE COMPETENCES

- Préparation, organisation et mise en œuvre des actions commerciales
- Négociation et réalisation des ventes de produits/services de son entreprise
- Gestion de la relation client et reporting de son activité commerciale

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Validation totale ou partielle par bloc de compétences (études de cas finales écrites ou orales et/ou contrôle continu, gestion de projet en groupe), mémoire professionnel et soutenance orale devant jury.

En cas de certification partielle, le candidat dispose de 5 ans pour valider totalement le diplôme.

EQUIVALENCES ET PASSERELLES

Voir fiche RNCP: <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36022/>
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 *: SUP DE V (PARIS)



*accessible aux personnes à mobilité réduite

MÉTIER VISÉS

Attaché commercial
Chargé de clientèle en banque et assurances
Attaché technico-commercial
Attaché commercial en biens et services auprès des entreprises

POURSUITE D'ETUDES

Tout Bac+3 (Bachelor / Licence) dans le domaine de la gestion et du développement de l'entreprise (commerce, commerce international, développement commercial, gestion, qualité, RH, banques et assurances).

TAUX DE RÉUSSITE

[Lien vers nos chiffres clés](#)

NOM DU CERTIFICATEUR

CCI FRANCE

CONTACT

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

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