



TITRE PRO – NIV 5 CHARGE DE CLIENTELE

Chargé de clientèle (H/F)

Arrêté du 6 mai 2015 publié au J.O. du 27 mai 2015 et arrêté du 11 décembre 2018 publié au JO le 18 décembre 2018 modifiant l'autorité responsable

Fiche RNCP <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34809/>
Date d'enregistrement de la fiche: 23/07/2020
Mise à jour le 12/02/2025

MÉTIER PRÉPARÉ

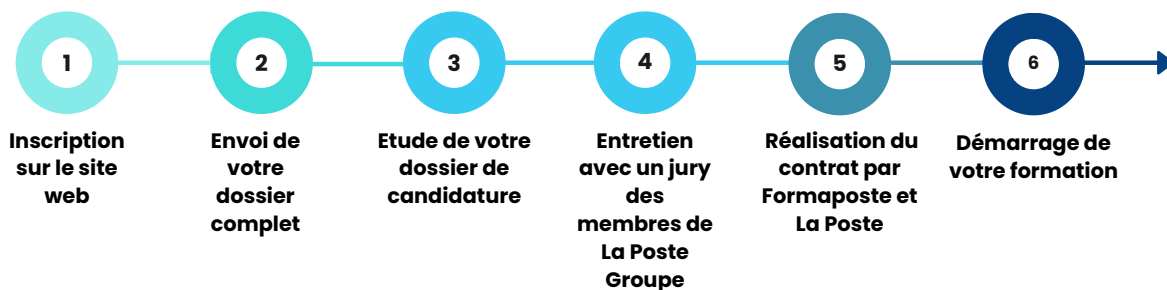
Vous rejoindrez la Branche Grand Public et Numérique.

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 et 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

- Vous êtes titulaire du BAC ou d'un titre de niv. 4
- Vous avez au moins 3 mois d'expérience dans le domaine de la relation client
- Avoir moins de 30 ans sauf situation dérogatoire cf article L6222-2 du code du travail

PROCESSUS D'ADMISSION*



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

RÉMUNÉRATION

[Cliquez ici pour voir la grille de rémunération](#)

NOM DU CERTIFICATEUR

GROUPE IGS CIEFA

DURÉE DE FORMATION

490 heures de formation théorique réparties sur **15 mois** + réalisation de missions terrain en entreprise.

Dates de début et fin de contrat *:

08/09/2025 au 07/11/2026

*sous réserve de modification

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. Se référer à l'onglet calendrier de formation sur le site internet*.

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

OBJECTIFS DE LA FORMATION

La formation Chargé de clientèle alterne théorie et mise en pratique pour une meilleure acquisition des savoirs et savoir-faire.

Au programme, les apprentis apprendront à analyser les besoins des clients, à promouvoir les produits et services de l'entreprise et à mener à bien les négociations jusqu'à la conclusion de la vente. Une large place est accordée au développement des compétences relationnelles, comportementales et à la maîtrise des outils numériques de gestion de la relation client.

BLOCS DE COMPÉTENCES

- Collecter et traiter l'information commerciale
- Mettre en œuvre la politique commerciale dans une dimension "omnicanal"
- Assurer le conseil, la promotion et la vente de produits et services en intégrant la digitalisation de la relation client

SUITE DE PARCOURS

Tout type de Bac+3 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

[Cliquez ici pour voir nos chiffres clés](#)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance : La certification est composée de trois blocs de compétences : **chaque bloc peut être acquis indépendamment**. Un bloc est validé lorsque la note obtenue est supérieure ou égale à 10/20. L'obtention de la totalité des blocs, complétée par la production d'un rapport écrit et d'une soutenance orale, permet d'obtenir la pleine certification du titre « Chargé de clientèle ». Aucun des blocs n'est optionnel. Un certificat de maîtrise des compétences est délivré pour chaque bloc.

ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

Certifications professionnelles enregistrées au RNCP en correspondance :

Code de la fiche Intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance Nature de la correspondance (totale, partielle)

RNCP34030 BTS – Négociation et digitalisation de la Relation Client -Partielle

RNCP2927 DUT – Techniques de Commercialisation- Partielle

RNCP15615 BTSA – Technico-commercial- Partielle

RNCP34031 BTS – Management Commercial Opérationnel- Partielle

RNCP615 TP – Assistant commercial- Partielle

RNCP27413 Attaché(e) commercial(e)- Partielle

RNCP4617 BTS – Technico-commercial- Partielle

RNCP34079 TP – Négociateur technico-commercial Partielle

RNCP6568 Assistant(e) commercial(e)- Partielle

RNCP32172 Animateur(trice) d'équipe en vente directe- Partielle

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 de pratique en entreprise pour IDF ou 1 jour de classe virtuelle par semaine en moyenne en bureau de Poste + 6 jours de formation sur la campus à NANTERRE (Grand Est, BFC, HDF)

Lieux de formation chez un partenaire pédagogique* :

Ile de France : En présentiel, IGENSIA Education NANTERRE

Bourgogne Franche Comté : FORMATION EN CLASSE VIRTUELLE en bureau de poste + 6 jours sur le campus IGENSIA Education NANTERRE

Grand Est : FORMATION EN CLASSE VIRTUELLE en bureau de poste + 6 jours sur le campus IGENSIA NANTERRE

Hauts de France : FORMATION EN CLASSE VIRTUELLE en bureau de poste + 6 jours sur le campus IGENSIA NANTERRE

*accessibles aux personnes à mobilité réduite

MÉTIERS VISÉS

- Conseiller de clientèle
- Conseiller de ventes et de services
- Chargé de clientèle
- Attaché commercial (spécialisé)
- Gestionnaire de clientèle
- Vendeur conseil
- Manager d'unité commerciale, ...

CONTACT

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

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