

Régions Grand Est, Hauts-de-France, Bourgogne Franche-Comté

TITRE PRO Niveau 5 – Chargé de clientèle

Conseiller Service Relation Client à Distance (H/F)

Arrêté du 11 décembre 2018 publié au Journal Officiel le 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de l'autorité responsable.

Fiche RNCP 34809

Date d'enregistrement de la fiche: 23/07/2020

Date de validité : 23/07/2025

Mise à jour le 31/03/2025

MÉTIER PRÉPARÉ

Vous rejoindrez la Branche Grand Public et Numérique.

Ce titre a pour objectif de vous former au métier de Conseiller Relation Client à Distance 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 niveau 4
- Vous avez au moins 3 mois d'expérience en relation clientèle, idéalement en relation client à distance
- 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

INSTITUT DE GESTION SOCIALE (IGS)

DURÉE DE FORMATION

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

Dates de début et fin de contrat *:

08/09/2025 au 06/12/2026

*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

BLOC 1 : Collecter et traiter l'information commerciale

- Participer à l'actualisation et/ou la mise en place du Système d'Information Commerciale (SIC) de l'entreprise par la consultation et la recherche des informations qualitatives et quantitatives (évolution du marché, attente des consommateurs...) pour faire des propositions d'action.
- Traiter, organiser et stocker l'information pour faciliter, via son utilisation, les prises de décision de la direction.

BLOC 2 : Mettre en œuvre la politique commerciale dans une dimension "omnicanal"

- Analyser en permanence l'offre produits/services de l'entreprise pour optimiser les résultats et assurer la pérennité de l'organisation.
- Diagnostiquer l'adéquation entre l'attente du client et l'offre commerciale en cours.

BLOC 3 : Assurer le conseil, la promotion et la vente de produits et services en intégrant la digitalisation de la relation client

- Appliquer et/ou proposer une méthodologie de prospection en intégrant les outils de digitalisation de la relation client et le respect du cadre imposé par le Règlement Général sur la Protection des Données.
- Utiliser et/ou rechercher et/ou concevoir des outils de digitalisation pour constituer un fichier client.

Détail de chaque bloc de compétences décrits via la fiche [RNCP 34809](#)

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

Les évaluations des compétences sont réalisées en liaison étroite entre l'entreprise d'accueil (alternance, stage...) et le centre de formation qui dispense la formation. La validation s'appuie sur des évaluations certificatives durant le cursus de formation (étude de cas, mise en situation professionnelle) et une validation finale sous la forme d'un rapport écrit normé et d'une soutenance orale reprenant les compétences des blocs. Les modalités opérationnelles des évaluations certificatives et les critères sont mentionnées dans la partie « Blocs des compétences ».

Pour valider les compétences acquises en entreprise, les tuteurs sont invités à remplir des bilans intermédiaires et un bilan récapitulatif final qui reprend l'ensemble des compétences du titre pour positionner les compétences acquises et le niveau d'acquisition du candidat.

La certification est découpée en 3 blocs de compétences. 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: 2 semaines de formation théorique suivie de 2 semaines de pratique en entreprise

Lieux de formation chez un partenaire pédagogique* :

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

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