

20



FORMAPOSTE

ILE DE FRANCE

L'ALTERNANCE
CLÉ EN MAIN !

26

BTS NDRC

Chargé de clientèle à distance (H/F)

Arrêté du 06/05/2015 publié au journal Officiel du 27/05/2015 portant enregistrement au RNCP.
 N° Fiche RNCP : 40582
 Date de décision : 30.04.2025
 Date d'échéance de l'enregistrement : 30.04.2030
 Date de mise à jour de la brochure : 05.02.2026
 Nom du certificateur : Groupe IGS - CIEFA



Titre RNCP

Niveau 5 (Équivalent bac +2)



Durée formation

24 mois (1364 heures)



Début de contrat*

01.09.2026



Fin de contrat*

31.08.2028



Financement

Formation gratuite**



Rythme d'alternance

2 semaines/mois en formation
 2 semaines/mois en entreprise

*Sous réserve de modification

**Formation financée par l'OPCO des Entreprises de Proximité (OPCO EP)

MÉTIER PRÉPARÉ

Le **Conseiller service relation client à distance** a pour objectif de répondre aux enjeux de nos clients bancaires Grand Public. Il apporte un **conseil personnalisé et de qualité aux clients et prospects**, en garantissant l'accessibilité, l'instantanéité de la prise en charge et la résolution au premier contact, à distance.

Les Missions du Conseiller en service relation client bancaire à distance (H/F):

Accueillir et prendre en charge les clients à distance, fidéliser les clients et développer le Produit Net Bancaire sur produits/services simples, fidéliser et développer le Produit Net Bancaire 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 3 mois d'expérience en relation clientèle, idéalement en relation client à distance
- Vous avez moins de 30 ans (sauf exceptions article L6222-2 code du travail)

PROCESSUS D'ADMISSION*

1

Inscription
sur le site web

2

Envoi de votre dossier de candidature

3

Étude de votre dossier de candidature

4

Mise à disposition
de capsules et de préparation à l'entretien

5

Entretien avec un jury de La Poste Groupe

6

Réalisation du contrat
par Formaposte et La Poste

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



COMPÉTENCES VISÉES

Bloc de compétences (voir fiche RNCP) :

- BLOC 1 : Contribuer à la gestion de l'information commerciale et marketing de l'entreprise et/ou d'une activité commerciale
- BLOC 2 : Promouvoir et vendre l'offre commerciale dans une dimension omnicanale
- BLOC 3 : Animer l'offre commerciale en point de vente pour attirer et fidéliser la clientèle (bloc optionnel)
- BLOC 4 : Prospecter et gagner de nouveaux clients en B2C et/ou B2B (bloc optionnel)

Détail de chaque bloc de compétences décrits via la fiche RNCP N° : 40582

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Orienté client, le chargé de clientèle contribue par ses actions quotidiennes au développement commercial de l'entreprise et à sa conquête de marchés, générant ainsi de la valeur ajoutée pour l'organisation.

Du fait d'un marché fortement concurrentiel et de l'évolution des modes de consommation et des attentes des clients, l'activité du chargé de clientèle se tient sur une ligne d'équilibre. En effet, aux objectifs de chiffre d'affaires ou de marges, fixés par sa hiérarchie, s'ajoutent des objectifs de satisfaction client. Le chargé de clientèle doit donc trouver la bonne articulation entre le développement qualitatif de la relation client, qui s'inscrit dans la durée, et l'exigence de rentabilité et de rapidité, entre la personnalisation des offres de biens ou de services et la préservation des prix et des marges de l'entreprise.

DÉLAIS D'INSCRIPTION

En moyenne, il faut prévoir 3 à 5 mois entre le dépôt de candidature et l'entrée en formation.

L'ouverture des inscriptions peut être modifiée en fonction de l'avancement des admissions. Cette information est mise à jour sur le site internet www.formaposte-iledefrance.fr.

POURSUITE D'ÉTUDES

Poursuite d'étude vers des diplômes ou des titres de niveau 6 (équivalent BAC+3).



ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40582/>

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI VISÉ

- Chargé de clientèle/Conseiller clientèle
- Vendeur conseil/itinérant/outdoor/Animateur commercial
- Chef ou Responsable de rayon
- Responsable point de vente/Assistant ou conseiller magasin/Conseiller de vente ou commercial
- Commercial vente à distance/Téléconseiller
- Assistant commercial ou Sales support assistant

[Grille de rémunération](#)

[Nos chiffres clés](#)



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rapports écrits et oraux

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

La certification est obtenue par validation des deux blocs de compétences de tronc commun (RNCP40582BC01 et RNCP40582BC02) et d'un bloc de compétences au choix parmi les blocs RNCP40582BC03 et RNCP40582BC04.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé

Moyens pédagogiques : Kit Pédagogique - Documents écrits - Diaporama - Supports "clé en main" - Supports audio et visuels - Outils multimédias

Lieux de formation chez un partenaire pédagogique* :

Grand Est : EESC - Nancy

Hauts-de-France : Laho Formation - Roubaix

Bourgogne Franche-Comté : CCI SmartCampus - Dijon

**accessibles aux personnes à mobilité réduite*

CONTACT

UNE SEULE BOÎTE MAIL POUR TOUTES VOS DEMANDES LIÉES À VOTRE INSCRIPTION :

CANDIDATURE@FORMAPOSTE-ILEDEFRANCE.FR

RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE : VALÉRIE BOUDRINGHIN

ALTERNANCE@FORMAPOSTE-ILEDEFRANCE.FR

RÉFÉRENT HANDICAP : CHARLOTTE DELASSUS

C.DELASSUS@FORMAPOSTE-ILEDEFRANCE.FR





FORMAPOSTE

ILE DE FRANCE

Suivez toutes nos actualités sur nos réseaux sociaux



9 rue du Docteur Finot
93200 Saint-Denis

formaposte-
iledefrance.fr