



La Poste Groupe forme des

CHARGÉS DE CLIENTÈLE À DISTANCE (H/F)

EN ALTERNANCE

À MARSEILLE

Vous voulez acquérir de l'expérience dans le domaine de la **relation client et de la banque** ?La Poste Groupe et son CFA Formaposte Sud Est vous proposent un **parcours en apprentissage de 24 mois**, qui combine la préparation d'un **BTS Banque** avec l'apprentissage du métier de **chargé de clientèle à distance (H/F) en Centre financier de La Banque Postale**.**5 contrats en alternance sont à pourvoir pour septembre 2026.**

PRÉSENTATION DE L'OFFRE DE FORMATION

DIPLÔME	BTS Banque
DURÉE	24 mois
DATE DE DÉBUT	Septembre 2026
LIEUX DE FORMATION THÉORIQUE	Lycée Victor Hugo - Marseille
TYPE DE CONTRAT	Contrat d'apprentissage

PARCOURS D'INSCRIPTION

- 1 Demande d'inscription sur le site internet de Formaposte Sud Est
- 2 Constitution et envoi par mail du dossier d'inscription
- 3 Etude par Formaposte de votre dossier d'inscription complet
- 4 Entretien employeur
- 5 Validation de votre entrée en formation

PRE-REQUIS POUR POSTULER

ÊTRE ÉLIGIBLE AU CONTRAT D'APPRENTISSAGE
(- de 30 ans / pas de limite d'âge pour les personnes possédant une RQTH)

- NIVEAU D'ÉTUDE**
- Être titulaire du **baccalauréat** (toute filière) à niveau bac+1 (maximum) ou BAC +2 échoué maximum
 - Avoir un casier judiciaire vierge (Bulletin numéro 3)

LES + POUR VOTRE CANDIDATURE

- EXPÉRIENCE PRO**
- Une première expérience professionnelle est appréciable

POSTULEZ SUR :

www.formaposte-sudest.fr



CHARGÉ DE CLIENTÈLE À DISTANCE (H/F)

5 contrats en apprentissage sont à pourvoir
à compter de septembre 2026.

Au sein d'un **centre de relation client La Banque Postale**, le chargé de clientèle à distance (H/F) prend en charge les demandes des clients (courrier, mail, téléphone) sur la gestion courante de leur compte bancaire (moyens de paiement, incidents de paiement).



MISSIONS EXERCÉES

ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE CLIENT :

- Sur vos canaux à distance (mail, téléphone), vous **maintenez** un accueil qualitatif et personnalisé
- Vous **effectuez** les opérations nécessaires pour répondre aux besoins clients (information, opération de gestion...)
- Vous **accompagnez** vos clients à leur autonomie pour l'utilisation des services en ligne
- Vous **vérifiez** les données clients et **enrichissez** la connaissance client en utilisant les systèmes d'information appropriés

FIDÉLISATION DES CLIENTS ET DÉVELOPPEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES SUR PRODUITS/SERVICES BANCAIRES SIMPLES :

- Vous **déterminez** le potentiel commercial du client lors de l'échange et de la découverte globale
- Vous **proposez** les produits ou services adaptés à la situation du client
- Vous **effectuez** la souscription des produits ou services simples
- Vous **transférez** les clients vers les services adaptés pour finaliser la souscription des produits complexes
- Vous **assurez** le suivi des demandes clients

RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION DE L'ENSEMBLE DE SON DOMAINE D'ACTIVITÉ :

- Vous **appliquez** le respect des règles déontologiques et de la charte du contrôle interne à la Banque Postale, la réglementation bancaire et financière et la réglementation applicable au domaine de l'assurance dans l'ensemble de vos activités
- Vous **respectez** les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme
- Vous **avez connaissance** des procédures relevant de votre activité et les appliquez quotidiennement

POUR ALLER PLUS LOIN

- Vous êtes proactif et curieux au sein de votre environnement de travail
- Vous avez le goût du challenge et faites preuve de dynamisme
- Vous savez vous adapter aux différentes situations de relation client

Au cours de votre BTS, votre maître d'apprentissage vous confiera un challenge commercial à relever.

Vous bénéficierez d'une formation professionnelle au sein de votre centre de relation client.



SALAIRE

Salarié sous contrat d'apprentissage

Entre **820€ et 1868€*** en fonction de votre âge et de l'année de contrat

* Salaire donné à titre indicatif, peut varier lors de votre entrée en formation



LIEUX DE FORMATION PRATIQUE

Centre de Relation et Expertise Client La Banque Postale
de Marseille