

# GRETA du Calvados, formez-vous à demain

<http://greta-academiedecaen.ac-caen.fr>



Service communication - 16/02/2017



## PROPOSITION D'EMPLOI

### CONSEILLER DE CLIENTÈLE SÉDENTAIRE

en contrat de professionnalisation  
en vue de préparer un BTS NRC (*Négociation et Relation Client*)

de septembre 2017 à fin août 2019

#### Coordonnées de l'entreprise

**NATIXIS Interépargne**  
Caen

#### Coordonnées de l'organisme de formation

**GRETA du CALVADOS - Agence COMMERCE**  
Interlocuteur : Jean-Philippe LACOUR, conseiller en formation continue  
E.mail : [jean-philippe.lacour@ac-caen.fr](mailto:jean-philippe.lacour@ac-caen.fr)

#### Type de Contrat

**15 postes à pourvoir en CDD**

Conseiller de clientèle sédentaire  
en contrat de professionnalisation

#### Descriptif du poste

*Missions : Assurer par téléphone l'assistance et l'interface avec des clients et des prospects, traiter les demandes de la clientèle, conseiller, fidéliser dans les meilleures conditions de qualité et de délai*

#### Activités :

*Prendre en charge des appels entrants et sortants, assurer le suivi et le bon déroulement, analyser la demande et y apporter la réponse la mieux adaptée, favoriser le rebond commercial auprès des clients et prospects, suivre le déroulement des dossiers et le suivi de la relation client dans le respect des procédures qualité*

#### Durée de la formation

En centre : 1 120 heures

Alternance : 2 jours en centre  
3 jours en entreprise

#### Contenu de la formation

- Economie générale et d'entreprise
- Droit général et bancaire
- Gestion de clientèle
- Communication / Management
- Gestion de projet
- Français / anglais

#### Pré-requis et qualités requises pour l'alternance

■ Jeune, adulte, travailleur en situation de handicap, en reconversion ou non, disposant d'une première expérience dans la relation client souhaitant préparer un diplôme ■ Titulaire d'un BAC général ou STMG ou BAC PRO tertiaire ou niveau IV ■ Bon niveau d'expression orale ■ Maîtrise des règles de l'orthographe ■ Capacité d'écoute, d'analyse et de synthèse indispensables ■ Sens du conseil et qualités relationnelles ■ Esprit d'équipe ■ Appétence pour les produits bancaires et financiers ■ Maîtrise des outils bureautiques ■ Connaissance d'une langue étrangère est un plus

#### Modalités de recrutement

Envoyer CV et lettre de motivation par mail à l'attention de Jean-Philippe LACOUR - responsable de formation

[jean-philippe.lacour@ac-caen.fr](mailto:jean-philippe.lacour@ac-caen.fr)

Les tests et entretiens auront lieu sur 2 jours  
avec la cellule recrutement de l'entreprise

1<sup>ère</sup> session : le 24 et 25 avril 2017  
2<sup>ème</sup> session : le 11 et 12 mai 2017  
3<sup>ème</sup> session : le 29 et 30 mai 2017

