



# Centre de Formation d'Apprentis Orange

## Parcours Chargé.e de clientèle

### A propos du diplôme

- Titre « Chargé.e de clientèle », Enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles par France Compétences : RNCP N°34809 de Niveau 5
- Certificateur : Groupe IGS
- Date d'enregistrement de la certification : 23/07/2020

Voir détails dans conditions d'accès et prérequis

### Les objectifs de la formation

Être capable de :

- 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 (du « multicanal » à « l'omnicanal »)

### Les méthodes d'enseignement

Une formation en alternance comprenant :

- Une formation académique dispensée à distance, à raison d'en moyenne 1 jour par semaine
- La pratique du métier dans votre boutique Orange

Vous bénéficierez :

- d'une période d'insertion d'1 mois alternant 2 semaines de formation dans notre campus Orange Store et 2 semaines de découvertes du métier de conseiller en boutique dans votre magasin.
- De regroupements réguliers en physique pour l'esprit de cohésion du groupe
- D'un accompagnement individuel et personnalisé par un tuteur expérimenté pour vous aider tout au long de votre parcours

### Prérequis

- Être titulaire du Bac ou avoir un niveau bac et 2 ans d'expérience dans la vente.

### La durée de la formation

Le parcours a une durée de 13 mois pour obtenir un diplôme de Niveau 5 (Bac +2).

### L'évaluation et les conditions de délivrance du titre

- L'évaluation se fera sur 3 blocs de compétences :
  - Bloc 1 : Collecter et traiter l'information commerciale (étude de cas et rapport « Projet Commercial »)
  - Bloc 2 : Mettre en œuvre la politique commerciale dans une dimension « omnicanal » (étude de cas et rapport « Projet

Commercial »)

- Bloc 3 : Assurer le conseil, la promotion et la vente de produits et services en intégrant la digitalisation de la relation client (du « multicanal » à « l'omnicanal ») (étude de cas, jeu de rôle et oral de négociation)
- Pour obtenir le titre, le candidat doit acquérir tous les blocs de compétences

## L'accessibilité des Personnes en Situation de Handicap

Le Groupe Orange apporte une attention particulière et prioritaire à l'accessibilité des personnes en situation de handicap. Si vous êtes concerné.e, afin de faciliter votre intégration et votre suivi pédagogique, le CFA Orange dispose d'un.e référent.e handicap qui sera en mesure de vous accompagner.

Votre contact : [referent-handicap.cfa@orange.com](mailto:referent-handicap.cfa@orange.com)

## Les débouchés professionnels

Au terme de ce parcours de formation, l'apprenant pourra évoluer dans la relation client, en tant que chargé.e de clientèle.

## Le coût de la formation

- Dans le cadre de l'alternance, l'apprenant.e est salarié.e de l'entreprise et donc rémunéré.e selon les accords de branche.
- L'entreprise adhère à un OPCO (Opérateur de Compétences) qui finance la totalité du coût de la formation de l'apprenti.e.
- Tarifs applicables aux entreprises lors d'un contrat d'apprentissage :  
<https://www.francecompetences.fr/base-documentaire/referentiels-et-bases-de-donnees/>

## Le processus d'admission

- Le parcours Chargé.e de clientèle est accessible par la voie de l'apprentissage
- Le dépôt du dossier de candidature sur [orange.jobs/cfa](https://orange.jobs/cfa)
- Une phase de préqualification : sélection sur dossier, préqualification téléphonique
- Un entretien individuel en visio conférence ou en physique avec un jury manager et recruteur

## Conditions d'accès

Le dépôt de votre candidature sera ouvert en mars 2024 pour un début de contrat prévu le 26 août 2024

## Votre contact

Pour tout autre renseignement sur ce parcours, contactez-nous par mail à [Orangestore.recrutement@orange.com](mailto:Orangestore.recrutement@orange.com)



