



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 34809](#) de Niveau 5
- Certificateur : Groupe IGS - CIEFA
- 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 »)

La formation académique permet d'acquérir les connaissances clés dans le domaine de la data sciences. Les projets réalisés dans le cadre de l'apprentissage en entreprise permettent de mettre en œuvre de façon avérée les compétences de data sciences.

Les méthodes mobilisées

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

- Diplôme ou titre de niveau 4 validé
- Diplôme ou titre de niveau 3 avec expérience professionnelle ou bénévolat de 3 ans minimum. Un dispositif de validation des acquis professionnels est alors proposé aux candidats.

Il n'y a pas de prérequis distincts pour les blocs de compétences

La durée de la formation

455 heures de formation échelonnées sur un parcours de 13 mois

Modalités et délais d'accès

- Le parcours de Chargé(e) de Clientèle est accessible via la voie de l'apprentissage
- Le dépôt des candidatures est à faire sur orange.jobs/cfa dès mars 2024 pour un début de contrat le 26 août 2024.
- Le recrutement comprend :
 - Une phase de préqualification : sélection sur dossier, entretien téléphonique, tests
 - Un entretien individuel en visio conférence avec un jury manager et recruteur

Modalités d'accompagnement et d'évaluation

- Les apprentis sont accompagnés tout au long de leur parcours individuellement par un référent sur le volet académique et par un tuteur Orange. La montée en compétences est progressive et s'organise autour de projets, de mises en situation professionnelles....
- 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 mentionnés 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.
- L'échelle de notation se décline en 5 échelons de 0 à 4 qui permette de déterminer le degré d'acquisition constaté :
 - 4 : Expertise : Référent dans son domaine et capable de transmettre
 - 3 : Maîtrise : Mise en œuvre en pleine autonomie
 - 2 : Acquis : Mise en œuvre est en responsabilité avec supervision
 - 1 : En cours d'acquisition : Mise en œuvre sous contrôle
 - 0 : Non acquis : Erreurs nombreuses

La rubrique « NE : Non Evaluable » s'ajoute aux échelons de certification pour le suivi des activités au sein de l'entreprise et/ou en cas d'absence une évaluation en centre de formation.

Chaque compétence mentionnée doit faire l'objet de plusieurs évaluations (formatives et/ou certificatives) durant le parcours de formation du candidat. Ces évaluations peuvent se réaliser en entreprise et/ou au centre de formation.

Ces différentes évaluations s'appuient sur des grilles critériées qui permettent d'objectiver le positionnement sur les différents échelons et pour le candidat de mesurer les évolutions nécessaires à la validation des compétences.

Les tuteurs en entreprise et les candidats se voient remettre un guide d'accompagnement et le « règlement des études et d'attribution du titre » qui intègre ces éléments.

La certification complète du titre sera effective pour les candidats qui auront atteint un positionnement sur l'échelon 2 pour chacun des blocs de compétences.

Accessibilité aux 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 recrutement, votre intégration et votre suivi pédagogique, le CFA Orange dispose d'un.e référent.e handicap que vous pouvez contacter.

La majorité des locaux d'Orange sont accessibles aux personnes en situation de handicap et le référent(e) handicap est en mesure d'adapter votre environnement de travail à vos besoins spécifiques

Votre contact : referent-handicap.cfa@orange.com

Equivalences et passerelles

Il y a des liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations
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)
<u>RNCP27413</u>	Attaché(e) commercial(e)	Partielle
<u>RNCP34030</u>	BTS – Négociation et digitalisation de la Relation Client	Partielle
<u>RNCP2927</u>	DUT - Techniques de Commercialisation	Partielle
<u>RNCP6150</u>	TP - Assistant commercial	Partielle
<u>RNCP6568</u>	Assistant(e) commercial(e)	Partielle
<u>RNCP34031</u>	BTS – Management Commercial Opérationnel	Partielle
<u>RNCP4617</u>	BTS - Technico-commercial	Partielle
<u>RNCP15615</u>	BTSA - Technico-commercial	Partielle
<u>RNCP32172</u>	Animateur(trice) d'équipe en vente directe	Partielle
<u>RNCP34079</u>	TP - Négociateur technico-commercial	Partielle

Les débouchés professionnels

Les emplois occupés par les titulaires de la certification (liste non exhaustive – les désignations des postes peuvent varier selon la taille de l'entreprise, le secteur mais les missions et les compétences nécessaires à leur réalisation sont les mêmes) :

- Chargé de clientèle
- Attaché commercial
- Attaché commercial spécialisé
- Assistant commercial
- Conseiller de ventes et de services
- Vendeur conseil
- Chargé du service client
- Manager d'une unité commerciale

Tarif

- 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/>

Conditions pratiques

Tous les apprentis sont dotés des matériels et logiciels adaptés pour leur formation et leur apprentissage. Les apprentis du CFA d'Orange bénéficient des mêmes conditions d'accompagnement et d'assistance que les salariés d'Orange (RH, soutien....)

Votre contact

Pour tout autre renseignement sur ce parcours, contactez-nous par mail à Orangestore.recrutement@orange.com

