

Fonction

ASSISTANT COMMERCIAL ENTREPRISES ET ECONOMIE SOCIALE II.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT EXPERT III.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT EXPERT IV.A \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT COMMERCIAL ENTREPRISES ET ECONOMIE SOCIALE II.2 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT COMMERCIAL ENTREPRISES ET ECONOMIE SOCIALE II.3 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT COMMERCIAL ENTREPRISES ET ECONOMIE SOCIALE III.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE ENTREPRISES II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE ENTREPRISES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

L'Assistant commercial EES est le pivot de la relation entre les clients, les conseillers, les services middle et back office. Il contribue à la qualité de la relation, la fidélisation des clients et la continuité de service du Centre d'Affaires en appuyant le conseiller dans la mise en oeuvre et le suivi des opérations bancaires en lien avec les middle et back office.

Missions

Contribue au développement de la relation commerciale

- Renseigne les clients, propose les produits et services simples et repère les opportunités commerciales
- Participe à des campagnes d'appels sortants dans le cadre du plan d'action commercial
- Participe à la prise de rendez-vous clients et à l'optimisation des agendas des Conseillers

Réalise le support de l'activité commerciale

- Assiste les Conseillers dans la préparation des rendez-vous clients ou prospects
- Assiste les Conseillers dans la rédaction des propositions commerciales, des appels d'offres, des dérogations tarifaires, dans la constitution des dossiers de contractualisation
- Rédige les courriers et documents professionnels courants
- Contribue à la production de reportings commerciaux ou risques

Participe à la maîtrise des risques

- Assure la permanence du traitement des opérations sur décision (OSD) et peut préparer les éléments pour prise de décision du conseiller ou du DCA en fonction du schéma délégataire
- Peut intervenir à la demande du conseiller dans le traitement d'une alerte risques (OSARM ...)
- Contribue à la surveillance des comptes client

Contribue au service après-vente et à la réalisation de certaines activités de middle-office

- Réalise le double contrôle de complétude et de conformité des dossiers contractuels
- et en force certains produits ou services dans les SI ainsi que leur tarification ou fait le suivi des mises en force réalisées par les autres middle office
- Traite directement certaines demandes d'opérations demandées par les clients ou fait le suivi des demandes transmises aux autres middle office
- Intervient dans le traitement des réclamations et litiges commerciaux, au besoin en liaison avec les services de Middle et back office
- S'assure, en lien avec le conseiller, de la mise à jour du dossier client réglementaire

Appuie le conseiller dans les activités de financement et de revue annuelle des clients

- Participe au montage des dossiers de crédit
- Fait la saisie des bilans et des comptes annuels
- Surveille les différentes étapes et échéances prévues au dossier de financement
- Contribue à la préparation des revues clients

Contribue à l'organisation et la vie de la Direction régionale ainsi qu'au fonctionnement du Centre d'Affaires

- Prend en charge l'accueil téléphonique du centre d'affaires et apporte un appui logistique au fonctionnement de son centre d'affaires ou de la DR
- Met à jour les bases de données de la Direction Régionale
- Contribue à l'organisation des manifestations internes et externes de la DR

Activités complémentaires possibles

Contribue au développement des compétences des assistants commerciaux, en appui du Directeur de Centre d'affaires ou du Chef d'équipe

- Apporte son expertise ou son appui technique pour développer la qualité de service rendue au client
- Apporte son appui dans la gestion de situations délicates avec les clients
- Procède à l'analyse des dysfonctionnements constatés sur la gestion des dossiers et conduit les actions de sensibilisation et d'information permettant de les résoudre
- Participe au perfectionnement des méthodes et outils, en proposant tout aménagement des circuits ou des traitements, ou encore toute adaptation aux méthodes et outils en liaison avec la DEDT

Actualise et veille au maintien des connaissances

- Maintient et élève son niveau d'expertise et ses connaissances en matière de règlementation, de concurrence, de marchés, des produits et services proposés par La Banque Postale à la clientèle Entreprises et Economie Sociale
- Participe à l'enrichissement des connaissances des assistants commerciaux

Compétences

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Environnement de travail

Centre d'affaires de la DEDT.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9