

## Fonction

### CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE REMPLACANT III.1 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE CLIENTELE SF II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE 2.1 II.1 \(H/F\) V](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE 2.2 II.2 \(H/F\) V](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE 2.3 II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ESPACE DE VENTE MULTI ACTIVITES 3.1 III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE APPUI BANCAIRE 3.1 III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CLIENTS PROFESSIONNELS III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE REMPLACANT II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE REMPLACANT II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE REMPLACANT III.1 \(H/F\)](#)
- [RELATIONS CLIENTELES SF/RGP II-1 II.1 \(H/F\)](#)
- [RELATIONS CLIENTELES SFRGP II-3 II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.1 \(H/F\) V](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE CREDIT IMMOBILIER II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE CREDIT IMMOBILIER II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE CREDIT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE TELEMARKETING BANCAIRE II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE TELEMARKETING BANCAIRE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE TELEMARKETING BANCAIRE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ADE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ADE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ADE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT IMMOBILIER II.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Au service de l'ambition du Réseau La Poste de devenir le réseau de référence dans la relation client, le Chargé de clientèle La Poste remplaçant contribue à la qualité de service et au développement commercial du secteur sur lequel il exerce, en assurant les remplacements de manière permanente.

## Missions

Accueille et prend en charge tous les clients particuliers et professionnels : ☐

- Assure un accueil personnalisé et proactif de qualité de tous les clients, professionnels et particuliers pour une gestion des flux optimisée et une prise en charge rapide de leurs demandes
- Met en oeuvre dans sa relation les trois attitudes clés de l'esprit de service que sont l'accueil, l'écoute, et l'efficacité de service, en cherchant à apporter une solution à chaque situation
- Contribue à l'amélioration continue de la qualité de service aux clients en assurant notamment la netteté et le réapprovisionnement de l'espace de vente

Découvre les besoins, renseigne et oriente les clients particuliers et professionnels :

- Déetecte et analyse les besoins des clients afin de leur proposer les produits et services adaptés

- Explique aux clients l'adéquation du produit à leur besoin et son fonctionnement
- Oriente les clients vers les automates en les accompagnants dans la prise en main si nécessaire
- En cas de besoin, oriente les clients vers l'interlocuteur dédié ou prend rendez-vous avec un conseiller
- Renseigne et oriente les clients sur les outils et procédures simples des Services Publics partenaires.

Contribue au développement commercial et au PNB de son périmètre :

- Effectue des propositions commerciales et des prestations de services répondant aux besoins de la clientèle particuliers et professionnels sur les offres simples et la promotion du multicanal
- Prend l'initiative de propositions complémentaires aux clients et concrétise des apports de rendez-vous vers la ligne conseil bancaire s'il y a lieu

Contrôle et maîtrise les risques liés à son périmètre d'activités :

- Il effectue les opérations en respectant l'ensemble des procédures et consignes afférentes aux gammes commercialisées et Enregistre les différentes pièces nécessaires
- Il participe à l'amélioration de la qualité des données clients et en réalise la mise en jour
- Il veille à la détection de la fraude et signale au manager les opérations récurrentes ou de montants importants pour analyse et suivi (LCB - Lutte contre le blanchiment)
- Contrôle l'identité et l'éligibilité du client pour toute démarche ou opération bancaire
- Garantit l'exactitude de son fonds de caisse

Assure, avec une polyvalence complète, l'ensemble des activités de son domaine et de sa spécialité ☐

- Assure avec polyvalence et maîtrise l'intégralité des activités, avec un fort niveau d'autonomie, quel que soit le format de bureau dans lequel il intervient. ☐

Contribue au développement commercial et au PNB sur un périmètre élargi :

- Effectue des propositions commerciales et vend des prestations de services répondant aux besoins de la clientèle sur l'ensemble des offres bancaires et non bancaires. ☐

Assure des activités de Back Office

- Conformément aux différentes procédures et dans un souci d'optimisation, assure les activités de back office en utilisant les outils SI à sa disposition : Gestion des stocks, Gestion des automates, Gestion des opérations de caisse, Contrôles de production.

Intervient en autonomie au sein d'une Maison de Service Aux Publics :

- Situé dans une entité labellisée MSAP, il facilite et prend en charge l'accompagnement des clients dans

leurs démarches administratives relevant d'un opérateur partenaire

- Apporte une réponse de premier niveau au client sur les questions relatives aux services publics partenaires (MSA, Sécurité Sociale, SNCF, CAF, ...),
- Délivre des informations générales sur chaque opérateur de services publics et peut être amené à effectuer une mise en relation via les outils numériques dédiés
- Aide à la compréhension des documents et procédures spécifiques à ce secteur
- Accompagne les clients sur les services en ligne des services publics partenaires

Prend en charge la responsabilité d'un bureau de poste en autonomie :

- Assure l'intégralité des activités de guichetier, avec un fort niveau de polyvalence

Prend en charge les procédures liées à l'ouverture et à la fermeture du bureau (sûreté / sécurité)

- Assure les relations avec les élus et les partenaires locaux

- Gère l'espace de vente (affichage, propreté, réassort...)

- Règle les litiges clients et connaît les comportements élémentaires face à un client agressif. S'approprie les techniques de base pour gérer les tensions

- Assure la gestion des activités de back-office (stocks, instances, automates, fiduciaire...)

- Prend en charge une des spécialités décrites ci-dessous :

Spécialité Back-Office :

- Maîtrise l'ensemble des procédures back office et est autonome dans le domaine.

- Contribue à l'atteinte des objectifs back office du bureau auquel il est affecté (logistique et optimisation des stocks, gestion fiduciaire, gestion et qualité de service des automates...).

- Effectue les contrôles internes de premier niveau suivant délégation du Directeur de secteur sur les différents processus de back-office.

- Garantit que les commandes et réceptions sont correctement effectuées, contrôle le taux de démarque avec un responsable : Responsable de l'espace commercial (REC) ou d'exploitation (RE)

- Assure une gestion optimisée des stocks, instances, imprimés,...

Domaine Bancaire :

- Maîtrise les modalités de prise en charge et d'orientation du client bancaire quel que soit son profil (pro, patrimonial, fragiles...) et applique les procédures afférentes. Est autonome dans le domaine bancaire.

- Préconise et fait souscrire les produits et services de la Banque Postale de son périmètre d'activités en banque et assurance, et en maîtrise les argumentaires

- Contribue à l'atteinte des objectifs fixés au sein du bureau pour la contribution bancaire au guichet.

- Oriente vers le bon interlocuteur (sur place ou à distance) l'ensemble des clients bancarisés ou

prospects avec une demande bancaire : assure la prise en charge immédiate des demandes, la mise en relation, les apports qualifiés et la prise de rendez-vous)

- Contribue à la fidélisation et à la satisfaction du client bancaire par une qualité relationnelle démontrée

Spécialités Front office:

- Domaine Offre professionnelle Services Courrier Colis :

- Contribue au développement de la relation commerciale avec la clientèle professionnelle et à l'animation des réseaux associés
- Définit, met en oeuvre des conditions d'accueil privilégiées pour les professionnels en organisant le guichet en lien avec son manager
- Identifie avec les managers les conditions de développement de la relation commerciale avec les professionnels de proximité (prise de rendez-vous au guichet, rencontre sur leur site de travail, prospection par téléphone)
- Assure un conseil, négocie et propose les produits à valeur ajoutée adaptés à la clientèle professionnelle et apporte aux clients pro un premier de niveau de conseil sur les offres non commercialisées dans les espaces de vente
- Contribue à la mise à jour du fichier clients professionnels par la collecte des informations auprès d'eux et détecte les potentiels existants.

Domaine La Poste Mobile :

- Met en oeuvre et anime avec le management le plan d'action commerciale et l'ensemble des campagnes commerciales définis par La Poste Mobile.
- Préconise et fait souscrire les produits et services de La Poste Mobile de son périmètre d'activités.
- Contribue à l'atteinte des objectifs fixés au sein du bureau pour le développement de La Poste Mobile.
- Maîtrise les argumentaires et vend l'ensemble des produits et services du périmètre de l'offre téléphonie au guichet.
- Contribue à la fidélisation et à la satisfaction du client téléphonie par une qualité relationnelle démontrée.

## Compétences

### Banque de détail

#### Marché Professionnels

Connaître les spécificités de la clientèle Professionnels. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

#### Marché Particulier

Connaître les spécificités de la clientèle Particulier. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

### 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.

### Efficacité professionnelle

#### Polyvalence multi métiers

Connaître et promouvoir les offres du groupe La Poste et de ses partenaires. Changer d'activité et adapter les modalités de service selon les besoins du client. Favoriser les apports d'affaires croisés.

#### Relation Client

##### Animation de l'espace de vente

Organiser des actions commerciales pour promouvoir les offres et services dans l'espace de vente. Mettre à disposition la Publicité sur Lieu de Vente (PLV) dans l'espace de vente.

##### Vente Conseil client

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation.

Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

##### Prise en charge des clientèles fragiles

Connaître les besoins et modes de fonctionnement de cette typologie de clientèle et leur mode de consommation et les marges de manœuvre autorisées. Savoir dire non et donner les explications.

Adapter son comportement, son ton, sa posture selon la situation rencontrée.

##### Services en ligne et offre digitale

Connaître la gamme de produits et services en ligne. Maîtriser les applicatifs et outils utilisés dans la relation à distance avec la clientèle. Pour les fonctions commerciales, être en mesure de commercialiser la gamme de produits et services digitaux.

##### Développement de l'autonomie du client

Favoriser l'autonomie des clients sur les opérations et les services simples. Favoriser l'utilisation des automates et des services en ligne.

### Risques et réglementation

#### Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme

Déetecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.

#### Éthique et déontologie

Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée client).

### Vente

#### Détection du potentiel commercial

Mener une découverte approfondie du client par un questionnement approprié et une écoute active. Identifier son potentiel commercial à partir des informations recueillies afin de développer son portefeuille client, dans une perspective de conquête et de fidélisation. Ajuster le temps passé au potentiel commercial du client.

### Environnement de travail

- Bureau de poste

## Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## **Répartition des effectifs**

• □

Bgpn reseau

## **Effectif de la fonction**

De 500 à 999