

## Fonction

### CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.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 \(H/F\)](#) ✓
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE 2.2 II.2 \(H/F\)](#) ✓
- [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 \(H/F\)](#) ✓
- [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

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, « L'intérêt du client d'abord, prouvons la différence », et des objectifs fixés par son responsable, assure l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes des clients quel que soit le canal de contact (téléphone, courrier, mail,...). Il Exerce l'ensemble de ses activités dans le respect des règles déontologiques de La Banque Postale, de la charte du contrôle interne de La Banque Postale et de la réglementation bancaire et financière et applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et de la lutte contre la fraude.

## Missions

Profil services clients

Traite des renseignements clients dépôt et épargne :

- Réalise l'accueil et la prise en charge de l'ensemble des demandes des clients quel que soit le canal de contact (téléphone, mail, courrier, fax, etc....)
- Quel que soit le canal de contact, traite les demandes de renseignements des clients sur le fonctionnement de leur compte et les événements qui peuvent l'affecter, sur les produits et services proposés par La Banque Postale. Prend en charge les opérations de renouvellement de chéquier et assure l'enregistrement des oppositions sur l'ensemble des moyens de paiement
- Fournit des informations au client sur les procédures à suivre pour toute modification contrat/client nécessitant une preuve écrite

- Réalise le transfert de certains appels vers les services concernés ou vers d'autres partenaires
- Enregistre les demandes des clients à réaliser par les autres services et s'assure du bon aboutissement des demandes clients qu'il a pris en charge
- Effectue la gestion des retours courrier en traitant les chéquiers et cartes bancaires non parvenus, les « NPAI » et en effectuant le suivi des courriers standard sortants

Assure l'ouverture et la modification de contrats et de produits :

- Réalise les ouvertures de contrats CCP et de livrets d'épargne conformément à la réglementation en vigueur
- Assure le service après vente des ouvertures de contrats (en fonction de l'évolution des outils)
- Assure les modifications contrats, clients et comptes (modifications simples concernant les contrats et les comptes, traitement des changements d'adresse, changement de BGP, traite les opérations concernant la gestion des points Adésio, etc...)

Dans les limites de ses délégations de responsabilité, peut être amené à effectuer le traitement des demandes clients et notamment :

- Les relèvements de plafonds de cartes bancaires
- L'autorisation de dépassement d'achats cartes
- La demande de découverts exceptionnels ou permanents
- Les mises en interdiction bancaire et des levées d'interdiction bancaire
- Les fichiers des incidents de paiement

Participe à l'entraide :

- Peut être amené à fournir à ses collègues des réponses techniques ou des informations qu'il détient et dont ils ont besoin pour travailler
- Participe à l'entraide avec ses collègues au sein du domaine clientèle
- Peut être amené à renforcer un autre Service clientèle et/ou un service spécialisé sur des activités relevant de sa compétence

Propose des compléments d'informations commerciales aux clients :

- Quel que soit le canal, propose des compléments d'informations et/ou réalise des propositions commerciales, après avoir identifié le besoin du client, transfère l'appel ou propose un rendez-vous avec un conseiller financier
- Dans le cadre d'une perspective d'évolution professionnelle, et dans un cadre prédéfini par sa ligne managériale, peut réaliser des ventes de produits simples

Assure l'administration commerciale :

- Prépare et envoie les contrats pré-remplis et les brochures et documentations commerciales suite à une proposition commerciale

Participe au renouvellement des compétences :

- Effectue une veille dans son domaine d'activité : évolutions des produits, de la réglementation,

## évolutions des outils

Traite les découverts :

- Informe le client de sa situation et propose des solutions adaptées dans le cadre des règles en vigueur ,
- Effectue le traitement des découverts en déclenchant l'envoi d'un courrier prévenant le client de sa situation après avoir analysé la situation des mouvements sur son compte (domiciliation de salaire, crédits en instance,...) et en suivant la régularisation du découvert ,
- Réalise le suivi des impayés pour les situations de risque non aggravé.

Profil CNMR

Assure l'accueil téléphonique / renseignements :

- Accueille le prospect au téléphone, selon la méthode à laquelle il a été formé et qualifie la demande de celui-ci
- Prend en charge les appels des clients et prospects résultant des actions de communication (grands média, dépliants...)
- Identifie la demande du client et le renseigne ou l'oriente vers le bon interlocuteur
- Pour les demandes de souscriptions à distance : information produits et services et envoi de documentations et formulaires de souscription aux clients
- Prend en charge les demandes d'information et de souscription des clients ou prospects déposées sur internet

Prend des rendez-vous pour les conseillers des lignes conseil bancaire :

- Prend des rendez-vous pour la force de vente
- Saisit toutes les informations qui lui sont communiquées à l'occasion du contact
- Enrichit et fiabilise les bases de données clients

Web call back – Formulaire :

- Envoie les demandes de souscription aux clients : couplage Internet / téléphone (« Web call back »)
- Centralise et traite les formulaires PDF de souscription avant transmission au Centre financier

Assure l'assistance Banque en ligne :

- Prend en charge les appels et les courriers électroniques de premier niveau liés à l'assistance banque en ligne et fait un transfert d'appel accompagné vers la plate-forme de deuxième niveau

Propose des compléments d'informations commerciales aux clients :

- Quel que soit le canal, propose des compléments d'informations et/ou réalise des propositions commerciales, après avoir identifié le besoin du client , transfère l'appel ou propose un rendez-vous avec un conseiller financier

Accompagne le client dans la constitution du dossier en ligne :

- Dans le cadre de campagne commerciale ou de lancement de nouveaux produits, informe le client, fait une proposition de rendez-vous systématique, et peut-être amené à aider le client à constituer le dossier en ligne

Participe à l'entraide :

- Peut être amené à fournir à ses collègues des réponses techniques ou des informations qu'il détient et dont ils ont besoin pour travailler
- Participe à l'entraide avec ses collègues au sein du domaine clientèle
- Peut être amené à renforcer un autre Service clientèle sur des activités relevant de sa compétence

Participe au renouvellement des connaissances sur son domaine d'activités :

- Effectue une veille dans son domaine d'activité : évolutions des produits, de la réglementation, évolutions des outils...

Selon l'organisation, assure l'administration commerciale :

- Prépare et envoie les contrats pré-remplis et les brochures et documentations commerciales suite à une proposition commerciale

Dans les limites de ses délégations de responsabilité, selon l'organisation, peut être amené à effectuer le traitement des demandes clients et notamment :

- Les relèvements de plafonds de cartes bancaires
- L'autorisation de dépassement d'achats cartes
- Les déclarations de perte ou de vol de chéquier et de carte

## Compétences

### Banque de détail

#### Epargne

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits d'épargne. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

#### Argent au quotidien

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ouverture de compte et les moyens de paiement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

### 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.

## Digital et Data

#### Qualité des données

Mettre à jour les données client et les fiabiliser. Détenir une connaissance de la gestion des données.

#### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## Efficacité professionnelle

#### Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## Relation Client

#### Orientation adaptée

Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.

#### 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.

#### Entrée en relation

Accueillir et prendre en charge les clients dès la phase d'attente dans l'espace de vente ou à distance. Porter une attention au client, l'accueillir de manière personnalisée, l'écouter et prendre en charge son besoin.

#### Recherche de solution

Mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour apporter une solution au client. Accompagner le client de manière individualisée. Assurer une traçabilité et un suivi des demandes.

#### 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

#### Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

## 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

Centres Financiers / Centres Nationaux

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- ☐ Banque postale
- ☐ Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 50 à 99