

## Fonction

### CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE II.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [CONSEILLER FINANCIER III.1 \(H/F\) V](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE III.2 \(H/F\) V](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE PATRIMOINE CONFIRM III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CLIENTELE III.2 \(H/F\) V](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN IMMOBILIER III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN IMMOBILIER III.3 \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CLIENTELE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE IV.A \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.2 III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.3 III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER FINANCIER III.2 \(H/F\) V](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT CREDIT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR SERVICE RELATION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT VALEURS MOBILIERES III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE DE PROXIMITE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, « L'intérêt du client d'abord, prouvons la différence », et du plan marketing de La Banque Postale, réalise des appels sortants sur une cible d'appels identifiés.

Assure la vente de produits et services bancaires quelles que soient les modalités de détection du besoin (sur transferts d'appels venant d'autres services, sur appels sortants, etc...).

Définit avec le client le mode relationnel adapté à sa situation. Assure la mise à jour des données clients / base de données clients et assure le service après vente des ouvertures de contrats.

Dans un souci de satisfaction du client, répond aux questions et demandes des clients, sur son domaine de compétences, et/ou veille à transmettre à une personne compétente la demande du client. Sur appels entrants, assure l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes des clients ainsi que le traitement des

réclamations simples, quel que soit le canal de contact (téléphone, courrier, mail...).

Contribue à la fidélisation des clients et au développement du PNB de La Banque Postale en identifiant les besoins du client et en effectuant des propositions commerciales en fonction des besoins des clients.

Veille à la fiabilisation des systèmes d'information de La Banque Postale.

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.

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

Assure une relation commerciale de qualité avec les clients en appels entrants et sortants

- Etablit un diagnostic client identifiant le profil, les besoins et les projets des clients
- Prospecte les clients distanciés en réalisant un accueil de qualité des clients et les prend en charge
- Fournit au client un conseil adapté à sa situation globale (situation familiale, etc...)
- Vend les produits et services bancaires, financiers, etc.... adaptés aux clients
- Le cas échéant, transfère l'appel vers le service concerné ou vers d'autres partenaires ou propose un rendez-vous avec un conseiller financier
- Exerce son devoir de conseil en matière de vente en s'appuyant sur la méthode de vente de La Banque Postale
- Prend ses rendez-vous téléphoniques et assure la préparation de tous ses entretiens
- Assure le suivi de ses entretiens téléphoniques
- Assure une gestion exhaustive des dossiers clients dont il a la charge
- Assure le service après-vente des contrats signés par les clients (en fonction de l'évolution des outils)
- Renseigne et met à jour le système d'information de La Banque Postale
- Suit ses résultats commerciaux et met en place, avec l'appui de son hiérarchique, les actions correctrices
- Assure un reporting de son activité à son responsable

Assure l'administration commerciale

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

Assure le traitement des enseignements clients dépôt et épargne (en appels entrants et sortants)

- Quel que soit le canal de contact, suite à une demande du client après appel, 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. Si demande du client, 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
- Traite les réclamations simples des clients

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 Etc...

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...

## Compétences

### Banque de détail

#### Crédit à la consommation

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre Crédit consommation. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

#### Assurance individuelle de biens et de personnes

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance individuelle de biens et de personnes, leurs caractéristiques et leur processus de gestion. 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.

### Efficacité professionnelle

#### Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

### Relation Client

#### Traitement de la connaissance client

Savoir exploiter les données issues des SI de connaissance client afin d'optimiser l'activité commerciale en développant les portefeuilles clients, en améliorant les taux d'équipement et en limitant l'attrition.

#### 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.

#### Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

## **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.

## **Risques et réglementation**

### **Cadre législatif et règlementaire**

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.

### **Ventes à distance**

Adapter les techniques de vente et les postures à une relation commerciale à distance et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client. Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi. Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.

### **Prospection**

Mettre en oeuvre une démarche permettant d'acquérir de nouveaux clients en recherchant des clients potentiels (prospects). Utiliser la recommandation et créer / animer un réseau professionnel pour capter de nouveaux clients.

## **Prérequis**

Intégration du parcours booster cofi

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- □  
Banque postale
- □  
Bgpn reseau

## **Effectif de la fonction**

De 1 à 9