

Fonction

CHEF D'EQUIPE ASSISTANTS COMMERCIAUX ENTREPRISES III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [MANAGER DE PROXIMITE MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE MIDDLE OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES ACTIVITES BANCAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE EN METIERS SPECIALISES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE REFERENT METIERS SPECIALISES III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EN METIERS SPECIALISES III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EN METIERS SPECIALISES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE ASSISTANTS COMMERCIAUX ENTREPRISES III.1 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE MIDDLE OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE MIDDLE OFFICE 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 », le Chef d'équipe assistants commerciaux Entreprises encadre, dans les Espaces Entreprises de taille significative, l'équipe des assistants commerciaux. Il manage, pilote, anime et fait progresser ses collaborateurs afin d'optimiser le temps commercial des conseillers et la qualité de service aux clients. Outre ses missions d'encadrement, il exerce des activités similaires à celles des assistants commerciaux en matière de :

Accueil client et vente Support commercial Administration des ventes

Missions

Assure le management des assistants commerciaux et veille à leur montée en compétences

- Assure le management collectif et individuel de son équipe et réalise l'ensemble des actes managériaux liés
- En liaison avec le Directeur Entreprises et Economie Sociale, fixe les objectifs de chaque collaborateur
- Analyse les résultats individuels et collectifs de l'équipe, identifie les leviers d'amélioration de la performance et met en place des plans d'actions correctifs le cas échéant
- Assure la professionnalisation de l'équipe en identifiant les besoins d'intervention de la ligne fonctionnelle et les besoins de formation
- Apporte un appui aux collaborateurs dans la gestion de situations délicates avec les clients
- Contribue à la détection des potentialités des collaborateurs pour accompagner leur carrière et anticiper leur évolution professionnelle
- Participe au recrutement des collaborateurs de son équipe, en liaison avec le Directeur Entreprises
- Accueille les collaborateurs nouvellement recrutés, participe à leur formation et favorise leur intégration au sein de l'équipe ,
- Développe le dialogue, la concertation et la cohésion au sein de son équipe, afin de maintenir un bon climat social
- Rappelle à son équipe, l'ensemble des règles et procédures en vigueur (règlement intérieur du centre, règles d'hygiène et de sécurité, règles déontologiques, charte de contrôle de La Banque Postale,...)
- Réalise les contrôles nécessaires dans le cadre du contrôle interne et met en oeuvre les actions correctrices

En appui du Directeur Entreprises et Economie Sociale, contribue à la mise en oeuvre du plan d'actions

commercial □

- Participe à la diffusion de la stratégie de l'activité Entreprises et Economie Sociale et des informations nécessaires au bon fonctionnement de l'équipe
- Anime le plan d'action commercial auprès des assistants
- Dans les Espaces Entreprises dotés d'un espace d'accueil des clients, participe à la préparation et l'organisation des manifestations / événements clients

Contribue à la gestion de la relation commerciale et à la commercialisation des produits et services

- Prend en charge l'accueil téléphonique, voire l'accueil en face-à-face des clients, dans les Espaces Entreprises dotés d'un espace d'accueil des clients
- Participe à des campagnes d'appels sortants dans le cadre du plan d'action commercial
- Dans le cadre des activités ci-dessus, renseigne les clients sur les offres et services de La Banque Postale dédiés aux Entreprises et à l'Economie Sociale et peut être amené à commercialiser des offres « simples »

Réalise le support de l'activité commerciale

- Participe à la prise de rendez-vous clients et à l'optimisation des agendas des conseillers et Chargés d'affaires
- Prépare les rendez-vous clients en collaboration avec les conseillers et Chargés d'affaires :
- Consulte les différents outils à sa disposition afin de collecter des informations clients internes et externes
- Identifie et recherche les pièces manquantes dans le dossier client, le cas échéant en contactant les clients par téléphone
- Prépare l'ensemble des éléments nécessaires aux rendez-vous
- Assiste les Conseillers et Chargés d'affaires dans la rédaction des propositions commerciales et la réponse aux appels d'offres ,
- Dans le cadre de règles prédéfinies, assure la permanence du paye-paye pas ,
- Contribue au bon fonctionnement de l'Espace Entreprises (tenue des plannings d'occupation des bureaux de vente client et des salles de réunions , reportings d'occupation des bureaux, mise en place quotidienne du lieu accueil, gestion des approvisionnements).

Assure l'administration des ventes et le reporting

- Contribue à l'alimentation du système d'information et des outils de pilotage
- Vérifie les informations et pièces récupérées lors des rendez-vous et s'assure de leur prise en compte (saisie dans les systèmes d'information, archivage dans le dossier commercial...)
- Assiste les Conseillers et Chargés d'affaires dans la rédaction des comptes rendus de visite et des demandes de dérogation
- Envoie aux clients les documents convenus en rendez-vous : contrats, courriers, documents d'information et s'assure de la récupération des contrats signés par le client ,
- S'assure de la bonne mise en place des produits et services et de leur facturation conformément aux conditions des contrats
- Intervient dans le traitement des réclamations et des litiges commerciaux en liaison avec les services juridiques et contentieux
- Assure le relais auprès des services de middle et back-office pour toute demande, question ou suivi de dossier, et transmet les informations soit aux Conseillers et Chargés d'affaires, soit au client directement
- Assiste les Conseillers, Chargés d'affaires et managers dans le reporting de l'activité et le suivi des résultats des actions commerciales

Actualise et veille au maintien de ses connaissances

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

Compétences

Banque des entreprises

Analyse financière PMO

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des méthodes d'analyse et d'ingénierie financières du domaine personne morale afin d'évaluer leur santé financière. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Marché associations et mutuelles

Connaître les spécificités du marché des Associations. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

Marché entreprises

Connaître les spécificités du marché des Entreprises. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

Flux, monétique

Connaître les spécificités des différents canaux de gestion des flux sur l'ensemble des supports (cartes, chèquiers, prélèvements, virements, . . .). 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.

Digital et Data

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

Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les

règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Précision et rigueur

Être précis(e) dans l'exécution de ses tâches pour ne pas faire d'erreur. Contrôler son propre travail pour réduire le risque d'erreur et fiabiliser les résultats.

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

Risques et réglementation

Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme

Détecter 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).

Environnement de travail

Rattachement : Centre financier

Famille

Filière

Métier

Effectif de la fonction

De 1 à 9