

Fonction

CHEF D'EQUIPE REFERENT CLIENTELE III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR DE CENTRE RELATION CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE FRONT OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE FRONT OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL BANCAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL BANCAIRE IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SERVICE GESTION CLIENTELE III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR GESTION CLIENTELE \(CF\) IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SERVICE CLIENTELE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF D EQUIPE DEVELOPPEMENT ET RELATION CLIENTELE III.1 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SERVICE CLIENTELE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE CLIENTELE BANCAIRE III.1 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE REFERENT CLIENTELE III.2 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ET RELATIONS CLIENTELE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESP MODULE DEVELOPPEMENT ET RELATION CLIENTELE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE III.1 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR SERVICE RELATION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ACTIVITES BANCAIRES IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Premier développeur et soutien de son équipe, le manager de proximité Front Office contribue à la satisfaction et à la fidélisation des clients, ainsi qu'au développement du PNB et à la maîtrise des risques en garantissant l'engagement, les résultats et la performance de son équipe.

Missions

Manage, accompagne et développe les compétences de ses collaborateurs

- Responsabilise les collaborateurs, en leur donnant les moyens et en contrôlant la réalisation des activités, pour garantir la réussite collective et l'entraide.
- Accompagne les collaborateurs in situ, dans une démarche de développement et de soutien, au service de la performance.
- Dans une démarche d'amélioration continue, fait un feedback régulier à ses collaborateurs sur leurs compétences.
- Développe l'esprit d'équipe et l'engagement des collaborateurs par l'écoute active et la responsabilisation.
- Fait preuve d'exemplarité envers ses équipes et vient en soutien de ses collaborateurs en cas de difficulté.
- Favorise une démarche de qualité de vie au travail permettant d'accroître la performance et le bien-être au travail.
- Evalue les compétences, identifie les besoins de formation individuels, détecte le potentiel des collaborateurs, et participe aux revues de personnel.

Garantit le développement de l'esprit de service et la qualité de la relation client

- Garantit la qualité de service perçue par le client.

- Développe la vente des produits et services de la banque et contribue directement au développement du PNB.
- Porte la démarche d'excellence dans la relation client omni canal par le développement des attitudes de service. (III.2)
- Fait évoluer les procédures de qualité de service et en contrôle l'application. (III.2)

Contribue à la maîtrise et à l'analyse des risques

- Veille au respect des contraintes réglementaires.
- S'assure de la bonne application des procédures de gestion par les collaborateurs.
- Contrôle la conformité des processus, alerte en cas de non-conformité et propose un plan d'action.
- Garantit la qualité et la complétude des dossiers clients.
- Identifie les risques opérationnels, les risques locaux et les RPS sur son périmètre d'activité et met en oeuvre les actions de prévention et de sécurité au sein de son équipe.
- Contribue à l'identification des risques opérationnels, des risques locaux et des RPS de son service, et est force de proposition en matière de prévention, sécurité et santé au travail. (III.2)
- Met en oeuvre et suit les plans d'action de mise en conformité des processus. (III.2)

Porte le changement et favorise la communication au sein de son équipe

- Crée et maintient un climat propice à la communication au sein de son équipe, en favorisant l'accès à l'information.
- Réalise les retours d'informations à sa ligne hiérarchique afin d'être force de proposition et de les alerter si nécessaire.
- Organise et favorise l'échange de bonnes pratiques entre ses collaborateurs pour garantir la qualité de vie au travail.
- Porte et relaye la stratégie de l'entreprise auprès de son équipe. Donne du sens aux évolutions du métier et des organisations, et adopte une posture d'écoute active vis-à-vis de ses collaborateurs. (III.2)

Organise, pilote et optimise l'activité de son équipe

- Pilote l'activité pour répondre aux objectifs d'efficacité, de performance et de satisfaction client.
- Mobilise son équipe vers l'atteinte des résultats.
- Rend compte de son activité et de celle de son équipe, propose des critères d'analyse et d'amélioration continue.
- Analyse les résultats de l'équipe, mesure les écarts par rapport aux attendus, et anticipe l'évolution de l'activité, des ressources et du climat social.
- Définit et propose à son manager un plan d'action partagé avec l'équipe, dont il assure le suivi et l'adaptation et réalise un bilan régulier afin de valoriser le travail de l'équipe et de donner de la perspective sur les actions à engager.

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.

Digital et Data

Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

Efficacité professionnelle

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

Risques et réglementation

Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Etre capable de proposer, prioriser et mettre en oeuvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.

Contrôle interne

Maîtriser les méthodes permettant de s'assurer de l'application des règles et procédures en vigueur, en vue d'améliorer les performances de l'entreprise.

Environnement de travail

Exerce son activité au sein de la direction commerciale du centre financier.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49