

## Fonction

# CONSEILLER A DISTANCE PROFESSIONNELS III.2 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [CONSEILLER SPECIALISE ENTREPR 1ER NIVEAU III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE ENTREP 2EME NIVEAU III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PROFESSIONNELLE III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PROFESSIONNELLE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PROFESSIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE ASSURANCE COLLECTIVE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE ASSURANCE COLLECTIVE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE ENTREPRISES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE ENTREPRISES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER E-CREDIT PROFESSIONNELS III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER E-CREDIT PROFESSIONNELS III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER A DISTANCE PROFESSIONNELS III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER A DISTANCE PROFESSIONNELS III.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de développement et du plan marketing de La Banque Postale sur le marché des Entreprises et des Associations, le conseiller à distance « Professionnels » est l'interlocuteur commercial privilégié des clients de l'Agence à Distance.

## Missions

Réceptionne les appels entrants des clients du flux attitrés et traite les mails de ses clients :

Participe au maintien de l'accessibilité de l'agence en réceptionnant jusqu'à 10% des appels reçus, Prend en charge les appels et les mails des prospects résultant des actions de communication ainsi que ceux de ses clients,

Adapte son discours en fonction de la typologie du contact ,

Qualifie la demande du prospect ou du client, la traite ou l'oriente vers le bon interlocuteur en assurant une mise en relation de bonne qualité,

Saisit les informations relatives à l'ensemble des contacts et des demandes dans l'outil dédié.

Suit et développe la relation commerciale avec les

clients de l'agence afin d'atteindre les objectifs de PNB fixés (plans de contact, actions clients spécifiques ...) :

Entretient une relation durable avec ses clients par des entretiens réguliers et un suivi rapproché de leur activité avec La Banque Postale ,

S'assure de disposer de l'ensemble des éléments nécessaires à une bonne gestion de la relation et du risque client ,

Assure la négociation commerciale sur son domaine de compétence, en respectant les contraintes de rentabilité de La Banque Postale ,

Gère son portefeuille de clients :

Connaît la structure de son portefeuille et analyse régulièrement son évolution en collaboration avec sa hiérarchie ,

Lors et hors campagnes commerciales, propose les différents gammes de produits auprès de ses clients (flux, placements, Ingénierie Sociale, Financement ...) ,

Identifie et démarche des prospects « à potentiel » par les diverses méthodes à sa disposition ,

Prend ses rendez-vous téléphoniques et assure la préparation de tous ses entretiens et en assure le suivi, S'assure de la qualité de ses dossiers,

Assure la maîtrise des risques de son portefeuille :

Suit le niveau de risques de son portefeuille ,  
Evalue et prend des décisions concernant les clients de son portefeuille au regard des critères de risques.

Prend en charge le SAV de ses clients (relances, vérifications, gestions des instances) :

Assure le service après vente des demandes clients et des contrats signés, en lien avec les Services Gestion Entreprises ou d'autres back office.

Traite ou oriente 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. ,

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 qu'une réponse soit apportée aux demandes clients qu'il a pris en charge ,

Traite les réclamations simples des clients, informe le client de la décision prise ,  
Oriente les réclamations complexes vers le service compétent,

Pilote le PNB de son portefeuille (décision et suivi des dérogations tarifaires, définition des conditions tarifaires) :

Suit l'ensemble de ses résultats commerciaux et met en place des actions correctrices si nécessaire, Réalise un reporting régulier de son activité,

Assure l'accueil et le traitement des demandes de renseignements ou d'assistance provenant des conseillers de la ligne conseil bancaire :

Prend en charge et traite les demandes des conseillers relatifs aux procédures de vente et d'après-vente et aux produits distribués par les conseillers auprès de la clientèle des Entreprises, des Professionnels et des Associations ,

Assiste le conseiller en bureau lors d'un entretien avec un prospect ou un client ,

Développe la synergie avec Le Réseau La Poste

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 ,

Peut être amené à renforcer un autre service de la structure à distance, mais également d'autres services sur des activités relevant de sa compétence.

## 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.

#### Crédits standardisés

Connaître les spécificités des crédits court, moyen et long termes. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

#### Assurance

Connaître les spécificités du marché et les produits d'assurance. 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, chéquiers, 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**

#### **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).

### **Relation Client**

#### **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.

#### **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**

#### **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.

#### **Conformité**

Disposer de l'ensemble des connaissances sur les règles et techniques permettant d'assurer la gestion du risque de non-conformité des processus, depuis sa conception, son lancement à son suivi et sa maintenance, dans une logique de sécurisation.

### **Vente**

#### **Négociation**

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

### **Famille**

---

### **Filière**

---

## Métier

---

### **Répartition des effectifs**

- □

Banque postale

### **Effectif de la fonction**

De 10 à 49