

## Fonction

### CONSEILLER CLIENTELE III.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 dans le cadre des objectifs commerciaux définis conjointement par La Banque Postale et le Réseau La Poste, le conseiller clientèle contribue au développement du chiffre d'affaires de La Banque Postale

## Missions

Gère son portefeuille et cible l'activité :

Analyse son portefeuille clients et suit ses évolutions.

Met en œuvre une gestion proactive pour optimiser la couverture du portefeuille et en assurer le développement : mise en œuvre des campagnes commerciales, ciblage des offres / clients,...

Instruit les dossiers de crédit immobilier de son périmètre et prend les décisions tarifaires dans le respect du schéma délégataire

Réalise des apports au Conseiller Spécialisé en Patrimoine, au Conseiller Spécialisé en Immobilier et au Responsable Clientèle Particuliers pour les dossiers de crédit immobilier hors de son périmètre

Instruit les demandes de découvert et de délivrance des moyens de paiement, ainsi que les opérations en dépassement et les situations à risque sur les comptes des clients, et prend les décisions risque dans le respect du dispositif délégataire en vigueur à La Banque Postale.

Répond aux sollicitations des clients en garantissant une accessibilité optimale aux produits et services de La Banque Postale : disponibilité téléphonique, délais de rendez-vous, messagerie sécurisée,...

Pour ce faire, optimise son agenda et organise son activité en développant son propre plan de contacts.

Suit ses résultats commerciaux et met en place avec l'appui de sa hiérarchie les actions adaptées

Prend rendez-vous :

Appelle les clients ciblés en utilisant la méthode de phoning prescrite.

Développe un argumentaire, concrétise la prise de rendez-vous, alimente le système d'information et réalise un bilan chiffré de ses opérations de phoning.

Prépare l'entretien :

Consolide et analyse les informations concernant le client, établit un diagnostic clients en identifiant le profil, les besoins et projets des clients.

Prépare une stratégie d'entretien en fonction du potentiel client au vu du diagnostic opportunités / potentiel, recense la documentation nécessaire.

Conduit l'entretien en face à face et/ou par téléphone :

Accueille le client, effectue la découverte de sa situation, propose les produits et services adaptés, concrétise les ventes, organise la relation (multi canal, relance qualifiée) et met en place une relation suivie sur le court, moyen et long terme avec le client.

À l'issue de l'entretien, assure la préparation et le suivi des dossiers avec le back office.

Relance :

Fait vivre la relation avec le client en répondant à ses sollicitations par tous moyens (téléphone, courrier, mail...) et/ou en le contactant sur des événements particuliers (événement du compte, offre commerciale,

évolution réglementaire)

Est pro actif sur l'ensemble des clients de son portefeuille.

Garantit la qualité et la traçabilité des opérations :

Garantit la complétude et l'exactitude des données client et pièces justificatives.

Saisit toutes les informations nécessaires (client et/ou production) dans les systèmes d'information

Met à jour ses connaissances pour garantir la fiabilité du conseil (réglementation)

Gestion et développement de l'intégralité de la relation commerciale avec les clients de son portefeuille sur l'ensemble des besoins liés aux services de La Banque Postale, dont la gestion patrimoniale :

Réalise les entretiens avec les clients de son portefeuille à la demande de ces derniers et, principalement, à sa propre initiative

Conseille ses clients en matière de gestion patrimoniale (bilan fiscal, épargne, successoral, retraite) et vend les produits et services liés

Commercialise l'ensemble des produits et services bancaires de la gamme de la Banque Postale et apporte des clients à la filière professionnelle et à l'ensemble des filiales

Instruit les dossiers de crédit immobilier de son périmètre et prend les décisions tarifaires dans le respect du schéma délégataire

Réalise des apports au Conseiller Spécialisé en Immobilier pour les dossiers de crédit immobilier hors périmètre

Exerce son devoir de conseil en matière de vente en s'appuyant sur la méthode de la Banque Postale

Assure la négociation commerciale avec ses clients et prospects

Prend directement en charge le traitement des réclamations de ses clients, ou assure le suivi du traitement des réclamations selon les cas

## Compétences

### Banque de détail

#### Retraite

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des produits ou services dédiés aux retraités ou futurs retraités. 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.

#### 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.

#### Assurance vie

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

## 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.

## Succession

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de succession. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

## Fiscalité produit financier

Disposer de connaissances et compétences techniques nécessaires pour traiter toutes les informations économiques et financières afin de satisfaire aux obligations fiscales. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

## Crédit immobilier

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

## 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.

## Comportementales Socles

### 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.

### 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.

## Relation 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.

### 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.

## Risques et réglementation

### 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.

## Environnement de travail

Rattachement entité : Secteur

Responsable hiérarchique : Directeur de Secteur

Relations internes : avec l'ensemble des commerciaux du secteur et les Conseillers Spécialisés Immobilier, ainsi que les équipes des centres financiers qu'ils sollicitent en cas de besoin

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

## Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

## Effectif de la fonction

De 100 à 249