

Fonction

DIRECTEUR D'ETABLISSEMENT GRAND PUBLIC (EXP) III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CHEF D'ETABLISSEMENT REMPLACANT GRAND PUBLIC \(EN EXP\) III.2 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ETABLISSEMENT GRAND PUBLIC \(EXP\) III.3 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'ETABLISSEMENT REMPLACANT GP III.1 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la déclinaison de la politique de développement de L'Enseigne La Poste au niveau du territoire d'attractivité et d'initiative (Terrain) :

- Il développe le chiffre d'affaires du Terrain sur l'ensemble des activités dont il a la responsabilité (banque, finances, courrier, colis, assurance...) dans le cadre du plan d'actions commercial du Territoire et dans le respect des procédures, de la réglementation et des règles de déontologie en vigueur à La Poste.
- Il gère le Terrain et les différents points de contacts implantés dans son périmètre en optimisant l'organisation et les ressources disponibles.
- Il anime, développe et mobilise l'ensemble des collaborateurs du Terrain.

Missions

Développement et pilotage commercial :

Réalise le diagnostic commercial du Terrain avec l'aide du Directeur des Ventes et décline le plan d'actions commercial en objectifs qualitatifs et quantitatifs pour l'ensemble des collaborateurs du Terrain – Services financiers, courrier-Colis-Produits Tiers (CCT).

Accompagne de manière active les Conseillers de la ligne bancaire par un brief et un débrief quotidien sur l'activité et les résultats obtenus , conseille et oriente le Conseiller dans l'analyse et le choix des produits-services à proposer en fonction du planning et de la clientèle.

Assiste régulièrement à des entretiens de vente avec les Conseillers LCB du Terrain et partage ensuite avec eux les points forts et les points faibles de leur approche commerciale , définit les actions d'amélioration à mettre en oeuvre

au regard des compétences démontrées et la méthode de vente préconisée (7 Gagnants) et vérifie la progression des résultats.

Reçoit les clients les plus importants ou ceux présentant un risque de rupture de la relation client Lance et suit les temps forts commerciaux au sein du Terrain : explique le temps fort, communique les objectifs quantitatifs et qualitatifs pour chaque collaborateur , mobilise l'équipe sur l'atteinte des objectifs tout au long du temps

fort et réoriente les actions individuelles et comportements, si nécessaire.

Définit et supervise le plan de contact de la clientèle bancaire et s'assure de la fixation des entretiens clients par les Conseillers LCB selon les objectifs fixés.

Veille à la qualité de la prise en charge de la clientèle et des prestations délivrées : développe la culture qualité des vendeurs , veille à la qualité des conditions d'accueil des clients , s'assure de la prise en charge du traitement des réclamations clientèles , s'assure des synergies entre les différents acteurs de la force de vente.

Réalise un reporting régulier des activités commerciales du Terrain auprès du Directeur des ventes et sollicite son appui et/ou son intervention en cas de situations critiques.

Gestion et Animation du Terrain :

Planification de l'activité :

Prévoit et anticipe les variations d'activité sur l'année en fonction des temps forts commerciaux prévus et des périodes de congés des salariés , organise et planifie l'activité quotidienne du Terrain en conséquence. Gère les situations d'urgence en utilisant de manière optimale l'enveloppe budgétaire prévue à cet effet.

Organisation et gestion du Terrain :

Anime des groupes de travail au sein du Terrain sur l'ensemble des sujets liés à la vie du Terrain : amélioration de la prise en charge du client, sécurité et sûreté des biens et des personnes au sein du Terrain, conditions de travail des collaborateurs.

En collaboration avec les experts en organisation Réseau à sa disposition au niveau de la DTELP, conduit une réflexion permanente sur l'organisation du Terrain (activité et gestion de l'espace), afin d'améliorer la gestion des flux et la qualité

des prestations fournies, et d'optimiser la gestion des moyens à sa disposition.

Porte et met en oeuvre les réorganisations pilotées par le groupement et accompagne le changement.

Anime les relations avec les représentants des organisations syndicales du Terrain , notamment, avec l'appui du Directeur des Ventes, informe les organisations syndicales des évolutions organisationnelles de La Poste et des

conséquences en matière d'organisation du travail et d'évolution du métier des collaborateurs.

Assure l'application de l'ensemble des procédures au sein du Terrain, notamment en matière de sécurité et sûreté des biens et des personnes.

Adresse les demandes spécifiques aux fonctionnels de la DTELP (contrôle de gestions, ressources humaines, organisation et systèmes d'information, communication, etc.).

Assure une veille sociale et marketing au sein du Terrain et fait remonter l'information terrain auprès du Directeur des Ventes.

Supervise la gestion administrative du Terrain (comptabilité, gestion du personnel etc.).

Pilote le budget du Terrain, avec l'assistance du Contrôleur de gestion et conduit les actions nécessaires à l'amélioration de l'Excédent Brut d'Exploitation.

Développement des collaborateurs :

Promeut les nouveaux métiers de la ligne guichet et conseil sur l'ensemble du périmètre du Terrain et favorise le développement des compétences liées.

Participe au recrutement des collaborateurs et prend en charge leur intégration à l'équipe du Terrain.

Fixe les objectifs des collaborateurs du Terrain et organise leur activité sur l'année afin d'assurer l'atteinte des objectifs fixés au Terrain.

Analyse régulièrement les résultats individuels des Conseillers Financiers et Conseillers Clientèle par produit-service et par segment de clientèle, identifie les forces et les faiblesses de chacun et définit avec eux les actions à mettre en oeuvre pour améliorer leur performance.

Identifie les besoins en développement de ses collaborateurs, définit les plans de développement individuels et fait appel aux ressources du groupement (Ex : Moniteur des Ventes) pour assurer leur mise en oeuvre.

Veille à la formation des vendeurs en matière réglementaire et à l'obtention des habilitations nécessaires pour exercer leur activité bancaire et financière.

Informe le Directeur des Ventes des problèmes particuliers rencontrés avec les salariés.

Conduit les entretiens annuels d'appréciation et répartit l'enveloppe de commissionnement-part variable de manière équitable en différenciant les montants sur la base des performances réalisées.

Contrôle de premier niveau des activités bancaires et financières :

Présente et sensibilise régulièrement les collaborateurs du Terrain et notamment les nouveaux Conseillers Financiers, aux règles déontologiques en vigueur à La Poste (banque, finances, assurance, courrier...).

S'assure de la diffusion et de l'appropriation des procédures opérationnelles par les Conseillers Financiers et collaborateurs de la ligne guichet.

Assure l'application des procédures de contrôle de premier niveau des activités bancaires et financières au sein du Terrain.

Vérifie la conformité des actions entreprises avec la réglementation bancaire et financière ainsi que la réglementation applicable au domaine de l'assurance et aux autres domaines d'activité dont il a la responsabilité.

Applique et fait appliquer 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.

Sanctionne si nécessaire en cas de manquement à la déontologie ou à la réglementation en vigueur dans les domaines d'activité dont il a la responsabilité.

Identifie les risques de son activité et met en oeuvre les actions de maîtrise ou correctrices nécessaires Garantit le traitement des incidents (déclaration, résolution).

Veille à la réalisation des missions de l'inspection bancaire de La Banque Postale et des contrôles de deuxième niveau effectués par les contrôleurs bancaires de La Banque Postale.

Communication interne et externe :

Prend contact et rencontre régulièrement l'ensemble des décideurs et acteurs influents du tissu économique et social local (associations de consommateurs, régies, associations et comités de quartier, services de mairie, etc.) et assure auprès d'eux un rôle de représentation et de porte-parole de La Poste.

Assure une communication de proximité auprès des collaborateurs, des représentants des organisations syndicales et de la clientèle , intervient si nécessaire directement auprès de la clientèle pour expliquer et porter les messages de La Poste.

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Bgn reseau
- □
Groupe - siege
- □
Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9