

Fonction

DIRECTEUR ADJOINT PRO IV.B (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR ADJOINT PRO IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ADJOINT PRO IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ESPACE ENTREPRISES III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE CENTRE D'AFFAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ADJOINT DE CENTRE D'AFFAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE CENTRE D'AFFAIRES IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Par sa connaissance approfondie et son expérience du marché des professionnels dont il porte la responsabilité, le Directeur Adjoint pro garantit la performance et la professionnalisation des responsables de clientèle professionnelle de sa zone, afin de développer le fonds de commerce sur son marché avec une clientèle saine et rentable, dans le respect des règles déontologiques de La Banque Postale.

Missions

Déclinaison et mise en oeuvre du plan d'action commercial

- Analyser le potentiel commercial sur son périmètre et contribuer à l'élaboration du plan d'action commercial local, en collaboration avec le DR ou le DCA en lien avec le Réseau
- Décliner, piloter et animer le plan d'action commercial au sein de son équipe,
- Assurer la rentabilité et le développement de l'activité de sa zone et en piloter la performance,
- Constituer et/ou ajuster les portefeuilles des Responsables clientèle professionnelle conformément aux orientations nationales,
- Piloter et accompagner la prospection commerciale sur sa zone ,
- Accompagner ses collaborateurs dans les dossiers de financement (facilités de caisse, crédit-bail mobilier, crédit moyen long terme,...) ,
- Participer à la diffusion de la stratégie de La Banque Postale sur la clientèle des professionnels, ainsi que des informations nécessaires au bon fonctionnement de son équipe ,
- S'assurer de la bonne acquisition et utilisation des outils.
- S'assurer, en lien avec le Réseau, du développement et de la conquête de clients professionnels

Manage son équipe et accompagne les transformations

- Assurer le management collectif et individuel de ses collaborateurs dont il fixe les objectifs,
- Garantit le développement des compétences de ses collaborateurs au regard des transformations, en particulier concernant l'évolution des comportements clients
- Analyser les résultats individuels et collectifs de son équipe et mettre en place des plans d'actions correctifs le cas échéant,
- Accompagner les responsables de clientèle professionnelle dans la préparation des rendez-vous, des propositions commerciales et lors des entretiens avec les clients
- Participer au recrutement des collaborateurs de son équipe, en liaison avec le DCA et le service Ressources Humaines.

Gère et développe un portefeuille de client

- Entretenir une relation durable avec les clients de son portefeuille,
- Assurer la commercialisation de l'ensemble des produits/services de La Banque Postale dédiées à la clientèle des professionnels ,
- Assurer la négociation commerciale avec ses clients et prospects,
- Contribuer via les apports à la conquête de clients patrimoniaux en développant la double relation.

Développe les synergies sur sa zone de marché

- S'assurer du bon respect des parcours clients
- Contribuer à la mise en oeuvre et au développement des synergies avec les autres forces commerciales des bureaux de poste, de la filière patrimoniale, des centres d'affaires en lien avec les DCA, DT et DS de sa zone
- Etre garant de la bonne fluidité des relations entre les acteurs du front office et les acteurs du middle office

Maîtrise le risque client, contrôle et garantit la qualité de service

- Veiller à la bonne utilisation des outils d'aide à la décision ,
- Veiller au bon respect du schéma délégataire en vigueur ,
- Assurer les contrôles de 1er niveau
- Accompagner sur le terrain les responsables de clientèle professionnelle en matière de risques, dossiers sensibles, traitements des dépassements,...
- Détecter, analyser et prévenir les risques opérationnels et de crédit (fraude fiscale, blanchiment...)
- S'assurer de disposer de l'ensemble des éléments nécessaires à une bonne gestion de la relation et du risque client,
- Contrôler la qualité de la contractualisation et de la relation commerciale (tarifs, délais, qualité des informations fournies, nature et fréquence des incidents, SAV...),
- Etre force de proposition afin de faire évoluer les processus, outils et méthodes en vue d'optimiser la relation client et la qualité de service.

Compétences

Banque des entreprises

Marché professionnels (artico, professions libérales, franchises)

Connaître les spécificités du marché des artisans, commerçants, professions libérales, franchises. 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.

Présence institutionnelle (lobbying)

Faire valoir ses propres intérêts auprès de décideurs publics ou autres en s'appuyant sur ses capacités d'influence et de pression.

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.

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.

Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

Risques et réglementation

Risques de crédit

Maîtriser les risques de crédit dans le cadre de sa fonction et conformément à son niveau de délégation. Utiliser les outils de scoring. Appliquer les règles de délégation. Savoir analyser le risque client.

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

Rattaché hiérarchiquement au directeur de Centre d'affaires de la Direction des Entreprises et des Territoires de la Banque Postale

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9