

Fonction

DIRECTEUR COMMERCIAL BANCAIRE IV.B (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

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, le Directeur Commercial contribue au développement du PNB et à la maîtrise des risques. Il garantit la satisfaction et la fidélisation des clients, par la qualité de la relation « omni canal » et l'excellence de l'expérience client, en synergie avec le Réseau et les autres Centres Financiers.

Missions

Garantit la performance opérationnelle par la mobilisation de sa direction autour des objectifs commerciaux et de la qualité de la relation client

- Mobilise sa direction autour de l'atteinte des objectifs et renforce la performance
- Développe la qualité du service rendu par une approche « omni canal » centrée client
- Favorise la synergie commerciale omni canal
- Garantit une expérience client de qualité de bout en bout
- Garantit et optimise l'adéquation des Ressources et des flux au service de l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs

Porte la culture commerciale sur l'ensemble du centre financier

- Contribue au développement des actions commerciales en transversalité avec les autres directions du centre financier.

Décline la stratégie de l'entreprise auprès de ses collaborateurs et pilote la transformation au sein de sa direction

- Décline, porte et relaye la stratégie sur son périmètre et impulse le sens commercial
- Conduit les évolutions en lien avec la stratégie
- Donne du sens aux évolutions du Métier et des organisations
- Conduit la mise en oeuvre des projets nationaux ou régionaux impactant son domaine.
- Propose, définit et conduit des projets locaux pour améliorer l'efficacité des services ou faire évoluer les modes de fonctionnement de sa direction, en s'appuyant sur les expertises nécessaires, dans une démarche d'amélioration continue des processus.

Manage ses équipes et garantit la professionnalisation de la ligne managériale

- Crée les conditions de l'engagement et favorise la motivation et la coopération de ses équipes par la responsabilisation
- Pilote le développement des compétences bancaires et commerciales
- Est garant de l'animation et de la professionnalisation de la ligne managériale
- Impulse et déploie de nouvelles pratiques et postures managériales
- Assure la qualité de vie au travail et contribue à un dialogue social de qualité en favorisant l'écoute et le partage d'information.

Pilote et maîtrise les risques de son domaine d'activité

- Garantit la prise en charge des clients dans les règles de conformité et de relation client
- Est responsable de la qualité des opérations traitées et de leur conformité
- Garantit la conformité des processus et veille au respect de la déontologie
- Pilote l'élaboration et la mise en place de procédures visant à garantir le respect de la réglementation bancaire, des procédures juridiques et fiscales, et plus généralement à maîtriser les facteurs de risques.
- Participe à la définition du plan de contrôle interne, dont il pilote et contrôle la mise en oeuvre et le plan d'actions correctrices.
- Identifie les risques humains (risques physiques et psycho-sociaux) et met en oeuvre les actions de prévention, sécurité et santé au travail au sein de sa direction.

Développe la synergie bancaire

- Contribue au pilotage transversal du Centre Financier en participant à la définition et à la réussite du projet d'établissement, et en favorisant la synergie avec les autres directions du Centre Financier
- Assure la relation avec les partenaires externes et clients importants pour garantir le bon fonctionnement des services.
- Contribue activement au développement de la synergie Réseau / Centre Financier.

Compétences

Banque de détail

Marché Patrimonial

Connaître les spécificités de la clientèle Patrimonial. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

Marché Particulier

Connaître les spécificités de la clientèle Particulier. 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).

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

Pilotage et reporting

Piloter son activité. Suivre ses indicateurs de performance. Savoir consolider les informations dans des tableaux de bord. Savoir rendre compte et alerter le cas échéant.

Relation Client

Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

Risques et réglementation

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

Éthique et déontologie

Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée 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 au Directeur de Centre Financier

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49