

Fonction

RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE FO III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.3 \(H/F\)](#)
- [MONITEUR DES VENTES BANCAIRE III.2 \(H/F\)](#)
- [MONITEUR DES VENTES BANCAIRE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE METHODES ET OUTILS BANCAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT MAISON DE L'HABITAT IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR MARCHE DES JEUNES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES BANQUE/LPM IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES COURRIER / COLIS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS III.3 \(H/F\)](#) ✓
- [RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT CLIENTELE \(CF\) III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT COMPETENCES CLIENTS III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT COMPETENCES CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE FO III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE FO IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE MO IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE MO III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT PRO II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES FRONT OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI VENTE PRO IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI VENTE PRO III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE MARCHE ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale et sous la responsabilité du Directeur Commercial, le Responsable Professionnalisation et Animation Commerciale (RPAC) contribue à la performance du Centre financier : développement commercial, maîtrise des risques et satisfaction client. Pour ce faire, il pilote la professionnalisation des acteurs en contact avec le client (Chargé de clientèle et Chargé de développement clientèle) ainsi que de leurs managers (Manager de proximité Front Office). En collaboration avec la DO, il décline les plans d'animation commerciale locaux et nationaux sur tout le périmètre de son Centre.

Missions

Contribue à la montée en compétences des managers du front office en matière de pilotage, de management et d'animation commerciale, en synergie avec le directeur commercial et les responsables de service :

- Décline, porte et relaye la stratégie sur son périmètre et impulse le sens commercial
- Positionne l'accompagnement managérial comme levier principal du développement des compétences et de la performance
- Accompagne les managers dans leurs pratiques de management de l'activité commerciale : mise en

- place des actes et des postures
- Accompagne les managers dans leur mission de montée en compétence des collaborateurs
- Soutient les managers dans l'accompagnement des projets de transformation

Pilote la professionnalisation des acteurs de son périmètre en coordination avec le directeur commercial et les responsables de service :

- Propose à la ligne managériale (ou réalise à sa demande) les plans de montée en compétence des acteurs, tant du point de vue des techniques produits et outils que du point de vue des méthodes de prise en charge, méthodes de vente...
- Accompagne le développement de la culture digitale sur son périmètre d'intervention
- Cordonne les interventions des différents acteurs de la professionnalisation (DO, Filiales, Chargés de développement assurance...)
- Participe à l'élaboration du Plan de formation du Centre financier, sur son périmètre, en lien avec les équipes de la DRH

Contribue à l'animation commerciale du Centre financier :

- Contribue à la définition et déploie les actions d'animation commerciale
- Développe une dynamique collective positive et orientée résultats
- Met en place les actions visant au développement des ventes, à la compréhension des besoins clients et à la synergie entre les services

Manage l'équipe d'ADCC du centre et développe leurs compétences techniques et comportementales sur l'ensemble des domaines de leur action :

- Pilote ses équipes en veillant à ce qu'elles agissent dans une logique d'appui et de soutien aux managers
- Responsabilise les collaborateurs, en leur donnant les moyens et en contrôlant la réalisation des activités, pour garantir la réussite collective et l'entraide
- Accompagne les collaborateurs in situ, dans une démarche de développement et de soutien, au service de la performance et leur fait un feedback régulier sur leurs compétences
- Fait preuve d'exemplarité envers ses équipes et vient en soutien de ses collaborateurs en cas de difficulté
- Favorise une démarche de qualité de vie au travail permettant d'accroître la performance et le bien-être au travail
- Évalue les compétences, identifie les besoins de formation individuels, détecte le potentiel des collaborateurs, et participe aux revues de personnel

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 / Filiales / Centre Financier.

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. Être 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

Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

Efficacité professionnelle

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

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.

Projet

Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

Risques et réglementation

Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Etre capable de proposer, prioriser et mettre en oeuvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.

Environnement de travail

Rattaché au Directeur Commercial, tous les ADCC du Front Office lui sont rattachés

Relations fonctionnelles : Responsables de Service, Directeur de la communication du Centre

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐ Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9