

Fonction

RESPONSABLE CLIENTELE PROFESSIONNELLE III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CONSEILLER SPECIALISE ENTREPR 1ER NIVEAU III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE ENTREP 2EME NIVEAU III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PROFESSIONNELLE III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PROFESSIONNELLE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PROFESSIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE ASSURANCE COLLECTIVE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE ASSURANCE COLLECTIVE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE ENTREPRISES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE ENTREPRISES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER E-CREDIT PROFESSIONNELS III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER E-CREDIT PROFESSIONNELS III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER A DISTANCE PROFESSIONNELS III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER A DISTANCE PROFESSIONNELS III.3 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Acteur majeur du développement de l'activité du marché des professionnels, le Responsable de clientèle Pro gère un portefeuille de clients professionnels dont il développe le PNB et la rentabilité dans le cadre de la politique commerciale associant une maîtrise du risque client.

Il exerce ses activités dans le respect des règles déontologiques et de la charte du contrôle interne de La Banque Postale, ainsi que de la réglementation bancaire et financière.

Il connaît, conseille et accompagne ses clients et prospects professionnels pour, dans le respect de leurs intérêts financiers, juridiques et fiscaux, vendre les produits et services de la Banque et accompagner le développement de leurs activités.

Missions

Gérer un portefeuille de clientèle de professionnels :

- Commercialiser la gamme de produits et services à destination de la clientèle professionnelle dans le cadre de la politique commerciale en maîtrisant la rentabilité de son portefeuille
- Détecter les besoins des clients et proposer des solutions de financement
- Assurer le suivi de son portefeuille de clients et le reporting de son activité

Respecter et garantir la maîtrise des risques :

- Prévenir et détecter les risques opérationnels (fraude, blanchiment...)
- Evaluer les risques clients avec les méthodes et outils de la Banque Postale (analyse financière, ingénierie comptable et sociale, crédit-bail, flux...)

- Assurer le montage du dossier, l'instruction des demandes de crédit et le suivi des engagements dans le respect de la politique de maîtrise des risques de la banque
- Mettre en oeuvre les décisions prises en matière de politique de risque

Connaitre et investir son environnement :

- Développer une logique d'apports croisés avec les conseillers du Réseau la Poste et de la filière patrimoniale au sein de son terrain
- Renforcer la notoriété de la Banque Postale et développer l'attractivité des offres auprès de la cible des professionnels
- Mettre à jour ses connaissances des structures sociales, juridiques, économiques des professionnel

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.

Flux, monétique

Connaître les spécificités des différents canaux de gestion des flux sur l'ensemble des supports (cartes, chèquiers, prélèvements, virements, . . .). 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.

Efficacité professionnelle

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.

Pilotage et gestion de l'activité

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.

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.

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.

Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme

Détecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.

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.

Fidélisation

Construire une relation durable avec le client en accompagnant ses moments de vie. Développer l'équipement du client et de sa famille. Susciter la recommandation. Prendre en charge et se sentir concerné(e) par toutes les demandes client relevant de son domaine de responsabilité ou au-delà.

Détection du potentiel commercial

Mener une découverte approfondie du client par un questionnaire approprié et une écoute active. Identifier son potentiel commercial à partir des informations recueillies afin de développer son portefeuille client, dans une perspective de conquête et de fidélisation. Ajuster le temps passé au potentiel commercial du client.

Prospection

Mettre en oeuvre une démarche permettant d'acquérir de nouveaux clients en recherchant des clients potentiels (prospects). Utiliser la recommandation et créer / animer un réseau professionnel pour capter de nouveaux clients.

Environnement de travail

Secteurs du Réseau La Poste.

Relations :

Autres conseillers des bureaux de poste et/ou de la filière patrimoniale, la ligne managériale, clients.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 100 à 249