


Fonction

RESPONSABLE AGENCE BANCAIRE A DISTANCE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR MAISON HABITAT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MAISON HABITAT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE SECTEUR IV.A \(H/F\)](#) 
- [DIRECTEUR DE SECTEUR JUNIOR IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE POLE AGENCE BANCAIRE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE AGENCE BANCAIRE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE AGENCE BANCAIRE A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE POLE AGENCE BANCAIRE A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la relation client multi canal et de la stratégie de La Banque Postale :

Assure le relais de la stratégie de La Banque Postale et son appropriation par ses équipes commerciales ,
Garantit le développement des ventes de produits et services bancaires, financiers et d'assurance pour contribuer à l'augmentation du PNB, dans le respect de son contrat d'objectifs et de moyens, en complémentarité et synergie avec les différents canaux de La Banque Postale ,

Est responsable de l'efficacité du pilotage global de l'activité commerciale de la structure à distance, ainsi que de la qualité de l'animation de l'équipe commerciale. S'appuie sur les responsables des conseillers bancaires à distance dont il est le manager direct ,

Organise et supervise le fonctionnement de la structure à distance.

Assure le management et le pilotage opérationnel de la structure.

Exerce l'ensemble de ses activités dans le respect des règles déontologiques de La Banque Postale, de la charte du contrôle interne de La Banque Postale et de la réglementation bancaire et financière.

Applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme.

Missions

Assure le management collectif et individuel de ses collaborateurs et réalise l'ensemble des actes managériaux déclinés dans le référentiel managérial

- Participe à la diffusion de l'information et de la stratégie de l'Entreprise.
- Fixe, suit et analyse les résultats individuels et collectifs de l'équipe, identifie les leviers actionnables pour piloter la performance relationnelle et commerciale et met en place des plans d'actions.
- Communique sur les résultats et les réussites des équipes.
- Organise pilote et veille à la mise en oeuvre des outils et démarches de développement des compétences individuelles et collectives afin de développer la performance de son organisation et d'accompagner le développement des collaborateurs.
- Veille au bon climat social de la structure, participe aux instances paritaires avec les organisations professionnelles,...
- Développe le dialogue et la concertation au sein de la structure.
- Contribue à la détection des potentialités des collaborateurs pour accompagner leur carrière et anticiper leur évolution professionnelle, etc...
- Met en oeuvre les actions de prévention et de sécurité au sein de la structure.

Organise et donne du sens aux activités de son équipe et de la structure à distance

- Démultiplie la politique commerciale et multicanal de La Banque Postale.
- Relaye les bonnes pratiques de la politique commerciale et multicanal de La Banque Postale.
- Met en place des instances de travail de manière à favoriser et assurer les conditions de la coopération au sein de la structure.
- Accompagne les changements nécessaires pour faire évoluer les modes de fonctionnement de ses équipes en liaison avec les autres services de l'entité
- Contribue auprès des managers à l'animation de l'équipe commerciale par le biais de réunions périodiques pour favoriser les échanges d'information.
- Analyse avec les managers les résultats de la structure et identifie les leviers d'amélioration en

s'assurant de la mise en oeuvre des plans d'actions correctifs appropriés.

- Contribue à l'amélioration du service en participant à la définition et au déploiement des axes de progrès.
- Entretient des relations de synergie au sein de l'entité et avec l'Enseigne, les filiales,...
- Contribue au pilotage transversal de l'entité en participant à la définition et à la réussite du projet d'établissement, favorisant la synergie avec les autres directions de l'entité, participant à la prise de décision à travers différentes instances (comités emploi, investissements, achats...).
- Contribue à une activité de veille dans son domaine d'activité.

Assure le management et le pilotage de la performance

- Dans le cadre des orientations nationales, analyse et détermine les objectifs commerciaux de sa structure et fixe les objectifs des managers.
- Assure la mise en oeuvre des actions du Plan d'Actions Commerciales au sein de sa structure.
- Participe auprès des managers à l'analyse du potentiel commercial des portefeuilles clients.
- Garantit la mise en place et l'organisation de toutes les opérations de conseil à distance (outils, campagnes, etc...).
- Analyse les résultats commerciaux et décide des mesures correctives.
- S'assure de la bonne constitution des portefeuilles commerciaux, conformément aux orientations nationales et veille à leur ajustement si nécessaire.
- Organise son entité dans le respect de son contrat d'objectifs et de moyens selon les cibles organisationnelles définies.
- Pour garantir le respect des processus et principes de commercialisation, s'assure de la diffusion et de la maîtrise des nouvelles offres de services et de produits et garantit l'homogénéité et la cohérence des offres et tarifs proposés aux clients.
- Veille à la qualité de la relation à distance en installant une démarche d'amélioration continue dans le process de conseil à distance.
- Alerte en cas de dysfonctionnements, propose et met en oeuvre des actions correctrices.
- Contribue à l'élaboration du plan prévisionnel de l'emploi du centre en analysant et prévoyant les évolutions de l'activité à moyen terme afin d'assurer l'adéquation des ressources humaines à l'activité.
- Conduit la mise en oeuvre des projets nationaux ou régionaux déclinés localement relatifs à son domaine.
- Propose, définit et conduit des projets locaux pour améliorer l'efficacité des services en s'appuyant sur les expertises nécessaires.

Assure la maîtrise du risque de son domaine

- Participe à la définition du plan de contrôle interne en liaison avec le DCIC et le réalise sur ses responsabilités propres ou le fait réaliser par les cadres, en contrôle l'application, pilote la mise en place d'actions correctrices,
- S'assure de la bonne application des processus, procédures et de l'application des méthodes de vente,
- Pilote l'adaptation, l'élaboration et la mise en place de procédures pour maîtriser les facteurs de risque repérés dans son domaine.
- S'assure de la bonne utilisation des outils et notamment de l'actualisation des informations dans l'outil de gestion de portefeuille,
- Veille au respect de la déontologie,
- Joue un rôle d'alerte vis-à-vis de sa hiérarchie,
- Applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme.
- Actualise en permanence ses connaissances en matière de réglementation, de concurrence, de marchés, des produits et services proposés par La Banque Postale en se formant et s'informant.

Compétences

Banque de détail

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.

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.

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

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.

Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

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.

Contrôle interne

Maîtriser les méthodes permettant de s'assurer de l'application des règles et procédures en vigueur, en vue d'améliorer les performances de l'entreprise.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐ Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9