

Fonction

RESPONSABLE DE SERVICE FRONT OFFICE IV.A (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 LBP, le Responsable de Service contribue à la satisfaction client, au développement du PNB et à la maîtrise des risques. Il crée un environnement favorable au développement des synergies dans son domaine de responsabilité et autant que possible au sein du centre. Il impulse une dynamique collective favorisant l'implication et l'initiative des collaborateurs et la mise en oeuvre des transformations.

Missions

Garantit la performance opérationnelle et les engagements de qualité de service sur son périmètre. Il contribue à la qualité de la relation client par la maîtrise du domaine bancaire et la mobilisation de ses managers autour des objectifs de son périmètre d'activité

- Favorise la synergie commerciale et assure avec ses managers une expérience client de qualité de bout en bout.
- Mobilise son collectif managérial autour de l'atteinte des objectifs individuels et collectifs de son domaine d'activité.
- Suscite et accompagne l'amélioration continue des processus de son domaine d'activité.
- Développe la qualité du service rendu par une approche « omnicanal » centrée client.

Assure la déclinaison opérationnelle de la stratégie sur son périmètre et accompagne ses collaborateurs dans la mise en oeuvre des transformations

- Traduit les orientations stratégiques en plan d'action opérationnel qu'il co-construit avec ses managers.
- Porte le sens des évolutions du métier et des organisations auprès de ses collaborateurs.
- S'assure de la bonne compréhension et de l'appropriation du changement par ses équipes.
- Impulse et pilote une démarche participative favorisant la remontée des besoins opérationnels pour contribuer à l'ajustement des plans d'actions.

Anime, soutient ses managers et contribue au développement de leurs compétences dans une approche personnalisée et responsabilisante, en favorisant le collectif et le bien être de chacun

- Fait preuve d'exemplarité envers ses équipes et vient en soutien et accompagnement de ses managers et collaborateurs.

- Construit et anime son collectif.
- Développe les compétences de ses managers et favorise la diffusion des bonnes pratiques managériales
- Evalue les compétences, identifie les besoins de formation individuels et collectifs, détecte le potentiel des collaborateurs, et anime la revue de personnel.
- Accompagne ses équipes dans leur développement. Il s'appuie sur les acteurs de la professionnalisation et les comités de développement pour garantir un développement efficient des compétences, tant comportementales que techniques au service de ses clients.
- Favorise une démarche de qualité de vie au travail et développe l'esprit d'équipe pour accroître la performance et le bien-être au travail.

Développe les interactions et la synergie entre ses équipes et avec les différents services du centre / voire en inter-centres et avec le Réseau

- Garantit le respect des engagements du Centre en matière de soutien aux équipes commerciales.
- Contribue activement au développement de la synergie et des interactions Réseau/Banque pour garantir l'excellence de la relation client de bout en bout Front / Middle / Back.
- Crée un climat collaboratif avec ses pairs, entre ses équipes et les leurs (temps d'échanges, feedback).

Pilote et maîtrise les risques de son domaine d'activité

- Garantit le respect des procédures dans le cadre du traitement des opérations réglementaires à son domaine en s'assurant du respect de la déontologie et de la réponse adaptée au besoin client.
- Garantit la mise en œuvre du plan de contrôle interne de premier niveau.
- S'assure, sur son domaine, d'une gestion des risques efficiente, en mettant en œuvre les dispositifs nécessaires au développement de l'activité.

Relation client

- Organise les conditions d'accueil et de réponse aux clients, sur l'ensemble des canaux.
- Anime ses équipes en vue de l'atteinte des objectifs liés à la qualité des réponses apportées aux clients, du conseil délivré dans le cadre de la vente des produits et services bancaires.
- Met en œuvre les campagnes commerciales, leur impulsion et leur suivi en vue de l'atteinte des objectifs commerciaux et de qualité de service qui lui sont fixés en organisant la synergie entre les animateurs et les équipes.
- S'assure du traitement et de la mise à jour des dossiers clients issus des signalisations des services du Front, Middle et Back Offices.
- Est garant de la mise à jour des données client.

Management et animation d'équipe

- Anime et soutient ses équipes dans la réalisation des objectifs commerciaux.
- Définit et met en œuvre, en lien avec le RPAC, les modalités d'animation, de déploiement des campagnes commerciales et en assure le suivi.
- Veille en lien avec le RPAC à ce que les ADCC apportent leur expertise à l'ensemble de ses équipes.
- Pilote l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi des plans d'action vers le Réseau et vers les services
- Anime, à la demande de son Directeur Commercial, des réunions de coordination, d'information entre les services, les filiales et le Réseau.

Qualité et expérience client

- En lien avec la Direction Expérience Client, œuvre auprès de ses équipes pour améliorer la qualité du service rendu et du niveau de satisfaction des clients.
- Propose et met en place les moyens nécessaires au suivi et à l'atteinte des objectifs de la Direction Expérience Client en matière de qualité de service et commercial.
- Pilote le suivi des résolutions de dysfonctionnements internes touchant à la relation client et s'assure de l'organisation d'actions contribuant à l'amélioration de ces dysfonctionnements.
- S'assure de la réalisation des enquêtes ou recherches effectuées à la demande du médiateur de La Banque Postale dont il est l'interlocuteur pour l'entité.

Synergies et relations internes

- S'assure de la mise en place d'un accueil de qualité aux interlocuteurs du Réseau sur les aspects de procédures et de relation client.
- Garantit la bonne prise en charge des demandes du Réseau dans les délais impartis et la qualité des réponses apportées.

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. 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

Connaitre 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).

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

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.

Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

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

Analyse, management et pilotage des risques

Déetecter, 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.

Environnement de travail

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Banque postale
- □
Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49