

## Fonction

# RESPONSABLE DEVELOPPEMENT MAISON DE L'HABITAT IV.A (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 MARCHÉ 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 MARCHÉ ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le Responsable Développement de la Maison de l'Habitat est le garant, auprès du Directeur de la Maison de l'Habitat, de la qualité de la prise en charge et du suivi de l'ensemble des dossiers clients ainsi que du développement des nouveaux canaux d'acquisition notamment la Prescription

## Missions

Structure et coordonne l'activité des conseillers pour favoriser le développement du PNB

- Détermine les priorités de chaque Conseiller en fonction des différentes activités (vente à 3, vente à distance, prise en charge des dossiers Réseau et Prescription...) et des objectifs définis par le Directeur de la Maison
- Gère les plannings afin d'assurer une continuité d'activité au sein de la Maison de l'Habitat
- Assure la diffusion d'information et la montée en compétence des Conseillers Experts Crédit Immobilier, avec l'aide du RDCI

- Appuie le Directeur de la Maison de l'Habitat dans le suivi de l'atteinte des résultats commerciaux et du PNB
- Participe à l'instauration d'un « esprit d'équipe » au sein de la Maison de l'Habitat

Est le garant de la bonne prise en charge de l'ensemble des dossiers, des délais de traitement et du suivi de la relation clients, dont la créance relationnelle

- Détermine et gère l'organisation permettant de garantir l'excellence de l'expérience client en termes de prise charge des dossiers et délais de traitement
- Définit les modalités d'échanges entre les collaborateurs de la Maison de l'Habitat et les interlocuteurs des autres entités (Centres Financiers, CNMR-CI, Secteurs...) et anime cette organisation
- Gère l'entraide avec les Conseillers Spécialisés en Immobilier des Secteurs, en cas de pic d'activité
- S'assure de la bonne prise en charge des prospects par un Conseiller bancaire pour réaliser la créance relationnelle

Anime et garantit le développement de l'activité prescription

- En coordination avec la Directeur de la Maison de l'Habitat, anime le réseau des partenaires prescription locaux et contribue au développement du « portefeuille » d'affaires : partage des résultats et de l'avancement des dossiers, et organisation de la montée en compétence des courtiers sur les évolutions de La Banque Postale
- Réalise la montée en compétence des Conseillers Experts Crédit Immobilier sur la partie prescription
- Veille, avec le Directeur de la Maison de l'Habitat, à la gestion des Risques Opérationnels liés à cette activité

Contribue à la maîtrise des Risques Bancaires, et à l'exercice du schéma délégataire

- Appuie le Directeur de la Maison de l'Habitat dans la mise en oeuvre du plan d'actions conformité bancaire
- Prend les décisions tarifaires et d'octroi des dossiers de crédit dans le cadre de sa délégation
- Effectue les contrôles de 1er Niveau en vérifiant la complétude et la qualité du dossier de crédit en soutien du Directeur de La Maison de l'Habitat
- S'assure du respect des règles déontologique et de la conformité des activités avec la réglementation bancaire et financière en vigueur
- Applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte anti-blanchiment et le financement du terrorisme

## Compétences

### Banque de détail

#### Crédit immobilier

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme et des produits de l'offre Crédit immobilier. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

### 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

### Processus dématérialisés

Connaître les processus numériques et comprendre les enjeux en lien avec la dématérialisation (impacts juridiques, archivage à valeur probante, signature électronique, etc.).

## Efficacité professionnelle

### Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

## 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.

## Relation Client

### Vente Conseil client

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

### 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

### 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.

### Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

### Conformité

Disposer de l'ensemble des connaissances sur les règles et techniques permettant d'assurer la gestion du risque de non-conformité des processus, depuis sa conception, son lancement à son suivi et sa maintenance, dans une logique de sécurisation.

## 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

□

- Rattachement : Directeur Maison de l'habitat
- Lieu d'exercice de la fonction : Maison de l'Habitat

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

## Effectif de la fonction

De 10 à 49