

Fonction

RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS 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 La Banque Postale, « L'intérêt du client d'abord, prouvons la différence », et dans le cadre des objectifs fixés par son responsable, contribue à la qualité de service offerte aux clients en assurant le pilotage et la coordination du traitement des demandes clients pour l'ensemble des services clientèles du Centre (service développement clients, services clients, services réclamations, services risques, services vie du compte et services soutien, développement, et service au réseau).

Missions

Optimise en permanence le pilotage et le traitement des flux (écrit, mail, téléphone, etc...) :

- Consolide, à partir du système d'information, en collaboration avec les équipes du contrôle de gestion, les tableaux de bord des différents services (planning, répartition de l'activité, etc...) et veille à la cohérence entre le prévisionnel/les données fournies et le réalisé ,
- Analyse quotidiennement l'état des flux par rapport aux engagements de qualité de service afin de veiller à l'adéquation des ressources humaines et techniques à l'activité ,
- Alerte les responsables de service en cas d'écarts par rapport à la trajectoire ,
- Prend les mesures correctives et les met en oeuvre pour assurer une qualité de service optimale et réduire les écarts constatés, en collaboration avec les différents services clientèles.

Anticipe les flux, à partir d'analyses, et définit les modalités de coordination afin d'assurer la qualité de service aux clients sur moyen et long terme :

- A partir des éléments à sa disposition, anticipe les flux prévisionnels afin d'ajuster le plus en amont possible les flux aux ressources ,
- En fonction de ces prévisions émet des alertes auprès des responsables de services et anime les réunions nécessaires à la prise de décision et à la mise en oeuvre d'ajustements éventuels ,
- Organise les modalités de coordination et de régularisation entre les services clientèles pour maximiser le traitement et le pilotage des flux ,
- Suit et analyse les statistiques de production et les tableaux de bord de son domaine d'activité ,
- Veille au contrôle de la fiabilité des données saisies dans le système d'information de pilotage par les responsables et chefs d'équipe ,
- Réalise des analyses et reportings périodiques, à partir d'indicateurs du système d'information de pilotage et/ou d'audits, et les diffuse à sa hiérarchie et vers les services clientèles ,
- Coordonne et suit les résultats des plans d'actions définis ,

- Assure un retour d'information auprès de sa hiérarchie et des responsables de services clientèles sur l'efficacité des résultats obtenus ,
- Identifie et analyse les éventuels dysfonctionnements ou incohérences et les fait remonter au directeur clientèle et aux services concernés et propose des solutions ou des axes d'amélioration en vue de fluidifier les flux. Le cas échéant, s'assure de leur mise en oeuvre et de leur suivi.

Apporte appui et conseil aux responsables et aux chefs d'équipe des services clientèles afin d'optimiser la qualité de service client et contribue à la gestion de projets :

- Assure la diffusion de son expertise en gestion et pilotage des flux et des savoir-faire s'y référant auprès des responsables et des chefs d'équipe ,
- Participe à l'échange de bonnes pratiques entre les responsables de services clientèles et entre chefs d'équipe.

S'assure de l'adéquation des process de pilotage des flux pour veiller quotidiennement à la qualité de service offerte aux clients :

- Accompagne les évolutions de l'activité en repensant le traitement des flux et en informant les responsables et chefs d'équipe ,
- Propose tout aménagement des procédures, des circuits ou des traitements ,
- Apporte un soutien opérationnel aux responsables de services, concernant la réalisation de la revue périodique des risques associés à l'activité et accompagne les actions correctives ,
- Veille au respect des procédures mises en oeuvre dans son périmètre de responsabilité ,
- Contribue aux études menées par les pôles Organisation et Qualité pour apprécier la qualité de service et à la mise en oeuvre des changements de l'organisation et des procédures préconisées ,

Participe à la gestion de projets dans son entité afin d'identifier et anticiper les impacts en terme de gestion des flux :

- Contribue au déploiement des projets et à l'accompagnement du changement en participant aux groupes de travail liés à la mise en oeuvre et/ou au déploiement d'un nouveau projet ou d'un outil ,
- Participe au diagnostic d'impacts ,
- Analyse le contexte et les freins pouvant gêner la faisabilité ou l'acceptabilité du projet ,
- Contribue à l'élaboration des hypothèses et scénarii d'évolution ,
- Prévoit et met en place les outils de pilotage et de suivi ,
- Fait engager ou engage toutes les actions d'appui nécessaires pour favoriser la mise en oeuvre des projets d'organisation dans les services clientèles, sollicitant et travaillant de concert avec ses collatéraux ,
- Facilite la réussite des changements en apportant son soutien aux responsables du centre.

Participe au renouvellement des connaissances sur son domaine d'activités :

- Effectue une veille dans son domaine d'activité : évolutions des produits, de la réglementation, évolutions des outils...

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

Connaître 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).

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.

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.

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 œuvre les mesures correctrices.

Environnement de travail

Centres financiers

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

- Bgpn numerique

Effectif de la fonction

De 10 à 49