

Fonction

RESPONSABLE DE POLE 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 \(H/F\) V](#)
- [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 stratégie de développement et du plan marketing de La Banque Postale, le responsable de pôle agence bancaire à distance contribue au développement et à la performance de la Banque, au travers des objectifs qui lui sont fixés.

Missions

Est responsable de l'atteinte des objectifs commerciaux et de la qualité de prise en charge et la satisfaction de la clientèle, et le cas échéant des prospects :

Relaye le Plan d'action commercial de La Banque Postale

Fixe les objectifs commerciaux, effectue le suivi régulier de l'activité et des résultats, puis procède à leur appréciation

S'assure de l'affectation de chaque client en portefeuille

Exerce son pouvoir de décision d'octroi et tarifaire en fonction de sa délégation.

Participe à la mise en œuvre de la démarche qualité et assure un suivi de la qualité de service délivrée

Manage une équipe de conseillers, et assure leur professionnalisation et montée en compétences :

Assure le management collectif et individuel des Conseillers et réalise l'ensemble des actes managériaux
Suit et analyse l'activité et les résultats individuels et collectifs de l'équipe, identifie les axes de progression et met en place des plans d'actions

Rend des comptes sur ses résultats et actions entreprises à sa hiérarchie

Réalise les diagnostics et met en œuvre les actions de montée en compétences adaptées à chacun de ses collaborateurs avec l'appui des expertises nécessaires, et en assure le suivi individuel et collectif

Repère, analyse et signale les dysfonctionnements et les facteurs de risque dans son domaine, et propose des mesures correctrices

Participe à la diffusion de la stratégie de l'entreprise et des informations nécessaires au bon fonctionnement de son équipe

Veille au bon climat au sein de son équipe en développant le dialogue et la concertation

Contribue à la détection des potentialités des collaborateurs pour accompagner leur carrière et anticiper leur évolution professionnelle

Participe au recrutement des collaborateurs, en liaison avec le service ressources humaines et garantit leur bonne intégration

Contribue au développement des synergies et de leur qualité au sein de l'entité et avec les autres forces commerciales. Renforce la synergie avec les autres pôles du CN Banque à Distance, entretient les relations et noue un dialogue constructif avec les autres Managers afin de maintenir un climat de confiance et d'entraide

La portée managériale du Responsable de pôle groupe A est plus étendue et /ou comprend le management de Conseillers spécialisés et experts

Prend en charge un pôle d'activités spécialisé,

Manage une équipe composée de conseillers experts ou spécialisés

Manage une équipe de grande taille

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

Anticipe l'activité et met en adéquation ses ressources, au regard des flux et des congés/absences et communique les éléments au national

Assure au sein de la structure à distance la supervision de l'activité des différentes équipes de conseillers en cas d'absence de ses collatéraux

Précise les orientations d'organisation de l'activité et s'assure de leur mise en œuvre.

Assure la maîtrise des risques de son périmètre et garantit le respect des règles déontologiques et de la charte du contrôle interne de La Banque Postale ainsi que de la réglementation bancaire et financière :

Réalise les contrôles tels que définis dans le dispositif de contrôle permanent de La Banque et alerte des risques opérationnels identifiés

Définit et met en œuvre des actions correctrices suite aux contrôles effectués

Professionnalise ses Conseillers spécialisés et généralistes sur l'approche risque

Veille au respect des procédures de commercialisation et de traitement des opérations

Evalue les risques clients de son périmètre avec les méthodes et outils de la Banque Postale

S'assure de la bonne utilisation des outils par ses conseillers et notamment de l'actualisation et qualité des informations renseignées

Veille à l'application par son équipe, de l'ensemble des règles et procédures (règles déontologiques, charte de contrôle de La Banque Postale, règlement intérieur règles d'hygiène et de sécurité...) ainsi que des règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et de la lutte contre la fraude

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.

Environnement de travail

Banque à distance

Relations internes : Services back office de la DO, les filiales de la Banque postale (IARD, Financement, BPE, Easy bourse...) et les directeurs de secteur de sa zone géographique

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49