

Fonction

RESPONSABLE SERVICE CLIENTELE 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 le cadre de la stratégie de développement et du plan marketing de La Banque Postale, contribue au développement et à la performance du Service clientèle, au travers des objectifs qui lui sont fixés sur un ensemble d'activités différencierées portant respectivement sur le Développement clients, l'accueil et la relation client, l'expertise bancaire, la Vie du compte, les réclamations, la maîtrise du risque, à l'animation et à la coordination des relations avec l'Enseigne. A ce titre, il est responsable d'un service qu'il a charge d'organiser, de gérer, d'animer et de faire évoluer sur son périmètre d'intervention.

Missions

Assure le pilotage de son service en vue d'améliorer la performance et d'atteindre les objectifs :

- Organise son périmètre d'activité pour atteindre les objectifs qui lui sont fixés ,
- A ce titre, il optimise les moyens nécessaires à l'accomplissement de l'activité du service en fonction des objectifs qui lui sont fixés par son responsable hiérarchique ,
- Prévoit à moyen et long terme la charge de travail ,
- Veille à ce que les animateurs développement clientèle apportent leur expertise à toutes les équipes ,
- Participe à la mise en place de l'entraide entre les services ,
- Impulse l'activité de son service en vue d'améliorer la performance et d'atteindre les objectifs ,
- A ce titre : établit et propose un plan d'actions d'atteinte des objectifs à son n+1 ,
- Décline dans son équipe les objectifs du service ,
- Met en place le tableau de bord de son service ,
- Veille à l'alimentation du système de pilotage en informations ,
- Analyse les résultats quantitatifs ainsi que la qualité des réponses apportées par ses équipes et propose des mesures correctrices de retour à la trajectoire si nécessaire ,
- Met en oeuvre les mesures correctrices ,
- Rend compte à son supérieur hiérarchique des informations concernant le suivi des résultats et du fonctionnement de son service ,
- Garantit le respect des procédures dans le cadre du traitement des opérations réglementaires. Il met en place et organise le contrôle interne qu'il réalise sur ses responsabilités propres. Il en contrôle l'application ,
- Suite au contrôle interne ou aux audits, il met en place les actions correctrices ,
- Dans le cadre de la démarche qualité, il met en oeuvre le plan qualité du centre dans son domaine ,
- Repère les dysfonctionnements et les facteurs de risque dans son domaine, les analyse avec ses

- collaborateurs et propose des indicateurs et des mesures correctrices ,
- Participe à la définition et au suivi des actions d'amélioration des processus impulsées par la banque postale.

Optimise les moyens nécessaires à l'accomplissement de l'activité du service en fonction des objectifs qui lui sont fixés par son responsable hiérarchique :

- Optimise et repartit les moyens qui lui sont confiés, notamment les moyens budgétaires ,
- Prévoit à moyen terme la charge de travail et évalue les besoins correspondants en personnel ,
- Veille à la cohérence des tableaux de service réalisés par les chefs d'équipe ,
- Exprime un besoin de recrutement à son responsable hiérarchique et participe aux éventuels entretiens de recrutement.

Selon son domaine d'activité, assure l'animation et la coordination des relations des Directions Clientèle avec l'Enseigne :

- S'assure de la mise en place d'un accueil de qualité aux interlocuteurs de l'Enseigne sur les aspects procédures. Il valide les argumentaires préparés aux fins de réponse ,
- S'assure de l'animation des relations avec l'Enseigne, en proposant des actions contribuant à l'amélioration des relations Enseigne - Centre (ex : communication sur des incidents de production ou sur des dysfonctionnements récurrents,...) ,
- S'assure de la prise en charge, du suivi et de l'analyse du retour des fiches actions ,
- Organise des actions de co professionnalisation de l'Enseigne et de l'entité sur des thèmes identifiées ,
- Pilote l'élaboration, la mise en oeuvre et le suivi des plans d'action vers l'Enseigne et vers les services ,
- Anime des réunions de coordination, d'information entre les services et l'Enseigne.

Selon son domaine d'activité :

- Organise les conditions d'accueil et de réponses à la clientèle (téléphoniques, écrites, électroniques) en vue de l'atteinte des objectifs liés à la qualité des renseignements apportés au client, et à la vente des produits et services bancaires ,
- Analyse la qualité et le suivi des demandes ou leur prise en charge avant réorientation vers d'autres services du centre : avec les autres cadres, il analyse les écarts et propose les mesures correctrices ,
- Met en oeuvre 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 développement clientèle et les équipes ,
- Prend les décisions sur les opérations qui lui sont soumises, dans le cadre de ses délégations propres (réclamations clients, gestes commerciaux...) ,
- Favorise et veille à la participation de ses collaborateurs aux actions prévues dans le plan de formation ,
- Participe, en tant qu'expert, à la négociation des objectifs commerciaux et des objectifs qs des services clientèles ,
- En coordonne la mise en oeuvre, sous la responsabilité du n+1 pour atteindre les objectifs commerciaux et de qualité de service ,
- Définit et met en oeuvre les modalités de mise en oeuvre des campagnes commerciales ,
- Assure le relais et le suivi des actions commerciales nationales et locales ,
- Assure la préparation et l'organisation des campagnes ,
- Coordonne l'animation des actions commerciales auprès des cadres et chefs d'équipe ,
- Co-anime des actions d'information à la demande des responsables des services ,
- Après intégration des éléments commerciaux émanant de l'enseigne, analyse les résultats commerciaux globaux et de qs de l'entité ,
- Propose et met en place les moyens nécessaires au suivi et à l'atteinte des objectifs de la direction clientèle en matière commerciale et qs. A ce titre, met en oeuvre les moyens de mesure et de suivi (baromètres téléphoniques et écrits, ..) Et organise la réalisation d'études clientèle : sondages clients, enquêtes quali réseau... ,
- Pilote l'analyse des 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

Communication et information :

- Organise et anime les réunions d'information de son service ,
- Accueille les nouveaux arrivants et veille à leur bonne intégration au sein du service ,
- Est garant de l'application de la réglementation bancaire et des règles de déontologie professionnelle par les membres de son service. Il signale à sa hiérarchie tout manquement à ces règles. Prévention, discipline et sécurité
- Veille au respect de la discipline par ses collaborateurs. Il aide le chef d'équipe à faire respecter la discipline au sein de son équipe ,
- Veille à l'application des règles d'hygiène et de sécurité dans son service.

Climat social et relations sociales :

- Est responsable de la veille sociale au sein de son service. Il assure une bonne remontée d'informations à sa hiérarchie ,
- Veille au bon climat social de son service ,
- A la demande de sa hiérarchie, il participe aux instances paritaires et à toute rencontre avec les organisations professionnelles ,
- Après accord de sa hiérarchie, il peut recevoir les représentants du personnel.

Promotion et évolution professionnelle :

- Veille à l'évolution professionnelle de ses collaborateurs en coordination avec le service des ressources humaines ,
- A ce titre, détecte les potentialités pour accompagner l'évolution des collaborateurs et anticiper leur orientation professionnelle.

Mise en place des changements :

- Pilote la mise en place des changements dans son service. Il travaille en relation avec les autres services concernés ,
- Participe à des groupes de travail nationaux ou locaux destinés à définir ou mettre en oeuvre les changements.

Suivi et appréciation des collaborateurs :

- Suit l'accomplissement du travail et l'atteinte des objectifs par ses collaborateurs directs : il fixe les objectifs de ses collaborateurs directs , il réalise les entretiens d'appréciation de ses collaborateurs directs ,
- Propose à son n+1 la répartition de la part variable de ses collaborateurs.

Développement des compétences :

- Détermine avec ses collaborateurs leurs besoins individuels et collectifs de développement des compétences ,
- Développe les compétences de ses collaborateurs en menant des actions de mises en situation, de tutorat, de monitorat, etc... ,
- Favorise et veille à la participation de ses collaborateurs aux actions prévues dans le plan de formation.

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

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

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.

Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

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.

Gestion événementielle

Organiser différents types d'événements dans le cadre de son activité et connaître / maîtriser les techniques pour animer de façon transversale des réunions.

Risques et réglementation

Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Être capable de proposer, prioriser et mettre en œuvre 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.

Environnement de travail

Centres financiers

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49