

## Fonction

# RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE MO 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 MARCHE 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) M
- 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 MARCHE ESPACE COMMERCIAL IV.A (H/F)

## Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale et sous la responsabilité du directeur d'activité, le responsable Professionnalisation et Animation Commerciale Middle Office (RPAC MO) contribue à la performance du Centre Financier : Développement commercial, démarche qualité, maîtrise des risques et satisfaction client. Pour ce faire, il pilote la professionnalisation des acteurs en contact avec le client (gestionnaires appui soutien, experts, animateurs développement compétences clients) ainsi que de leurs managers (managers de proximité). En collaboration avec la Direction des Opérations, il décline les plans d'animation commerciale locaux et nationaux sur tout le périmètre de sa direction.

## Missions

Contribue à la montée en compétences des Managers de Proximité et des Experts en matière de management, de pilotage et d'animation commerciale, en synergie avec le directeur d'activité :

Décline, porte et relaye la stratégie sur son périmètre et impulse le sens commercial, Positionne l'accompagnement managérial comme levier principal du développement des compétences et de la performance,

Accompagne les managers dans leurs pratiques de management de l'activité : mise en place des actes et des postures,

Accompagne les managers, les Gestionnaires Appui Soutien et les experts dans leur mission de montée en compétence des collaborateurs,

Soutient les managers de proximité et les experts dans l'accompagnement des projets de transformation.

Porte et anime la démarche qualité en coordination avec le directeur d'activité

Développe la synergie bancaire :

Porte la démarche qualité sur tout le périmètre de sa direction (analyse les indicateurs de qualité de service, élabore les diagnostics de qualité de service, propose des plans d'actions, assure la communication des indicateurs qualité au sein de sa direction),

Contribue au pilotage transversal du Centre Financier en participant à la définition et à la réussite du projet d'établissement, et en favorisant la synergie avec les autres directions du Centre Financier,

Contribue activement au développement de la synergie Front / Middle / Back pour garantir l'excellence de l'expérience client de bout en bout,

Pilote, organise, participe aux réunions qualité avec le Front Office, Direction des Opérations, Le Réseau et les différents partenaires (ex la Direction des Paiements) et garantit le suivi et la mise en œuvre des plans d'actions Qualité,

Prend en charge les études qualité/expérience clients,

Assure et développe la relation avec les différents partenaires (La Banque Postale, filiales ou tiers).

Pilote la professionnalisation des acteurs de son périmètre en coordination avec le Directeur D'activité et les responsables de service :

Propose à la ligne managériale (ou réalise à sa demande) les plans de montée en compétence des acteurs (process, outils, pilotage, posture...) tant du point de vue des techniques produits et outils que du point de vue des méthodes de prise en charge,

Coordonne si besoin les interventions des différents acteurs de la professionnalisation (DO, Ecole de La Banque et du Réseau...),

Apporte un appui aux experts et aux Gestionnaires Appui Soutien dans l'organisation et la mise en œuvre de la montée en compétence,

Participe sur son périmètre à l'élaboration du plan de formation du Centre Financier, en lien avec les équipes de la DRH .

Contribue à l'animation commerciale du centre financier :

Contribue à la définition des actions d'animation commerciale les déploie et les pilote

Développe une dynamique collective positive et orientée résultats,

Met en place les actions visant au développement des rebonds commerciaux, à la compréhension des besoins clients et à la synergie entre les services

Manage les experts ou les Animateurs Développement Compétences Clients de son périmètre et développe leurs compétences techniques et comportementales sur l'ensemble des domaines de leur action :

Pilote ses équipes en veillant à ce qu'elles agissent dans une logique d'appui et de soutien aux managers, Responsabilise les collaborateurs en leur donnant les moyens et en contrôlant la réalisation des activités, pour garantir la réussite collective et l'entraide,

Accompagne les collaborateurs in situ, dans une démarche de développement et de soutien, au service de la performance et leur fait un feedback régulier sur leurs compétences,

Fait preuve d'exemplarité envers ses équipes et vient en soutien de ses collaborateurs en cas de difficulté, Favorise une démarche de qualité de vie au travail permettant d'accroître la performance et le bien-être au travail,

Evalue les compétences, identifie les besoins de formation individuels des experts, Animateurs Développement Compétences Clients et des Gestionnaires Appui Soutien, détecte le potentiel des collaborateurs, et participe aux revues de personnel.

## 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

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## Efficacité professionnelle

### Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des processus 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.

### 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.

### 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.

## 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.

## Environnement de travail

### En centre financier.

Responsable hiérarchique : Directeur des Activités Spécifiques :

le RPAC SGE est rattaché au DAE

le RPAC Crédit est rattaché au Directeur des Activités Crédit

le RPAC successions est rattaché au Directeur des Activités Successions

le RPAC Majeurs protégés est rattaché au Directeur des Activités Majeurs protégés

Il manage les experts qui lui sont rattachés.

Relations internes / externes : Les experts qui lui sont rattachés, les managers de proximité, les responsables de service, les acteurs du réseau, DO, les équipes en back office (ex Centre des Paiements)

## Famille

## Filière

---

## Métier

---

### **Répartition des effectifs**

- □

Banque postale

### **Effectif de la fonction**

De 1 à 9