

Métier

MANAGER RELATION CLIENT BANCAIRE

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 \(H/F\)](#)

A compétences proches

- [MANAGER ESPACE DE VENTE](#)
- [RESPONSABLE RELATION CLIENTS](#)
- [RESPONSABLE D'AGENCE BANCAIRE](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL](#)

Vers une nouvelle orientation

- [RESPONSABLE MIDDLE OFFICE](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL](#)

Raisons d'être

Contribuer au développement et à l'optimisation de la relation client en assurant l'organisation, la gestion et l'animation du service de clientèle bancaire placée sous sa responsabilité.

Missions

DÉVELOPPER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DU SERVICE:

- Organiser son périmètre d'activité et affecter les ressources en fonction des objectifs fixés
- Coordonner l'application des objectifs commerciaux et des objectifs de qualité de service
- Définir, préparer et mettre en oeuvre les campagnes commerciales
- Garantir le respect du plan de contact national (télémarketing) et piloter le développement de la relation client

ASSURER L'OPTIMISATION DU TRAITEMENT DES FLUX D'ACTIVITÉ:

- Organiser les conditions d'accueil et de réponse à la clientèle (téléphone, courrier, mail)
- Analyser la prise en charge et le suivi des demandes clients, étudier les écarts et proposer des mesures correctrices
- Piloter l'analyse des dysfonctionnements affectant la relation client et participer à leur résolution
- Réaliser le bilan global de l'activité du centre dans le cadre des reporting périodiques

MAÎTRISER LES RISQUES:

- Contribuer à la définition du plan de contrôle interne et contrôler son application
- Coordonner l'adaptation, l'élaboration et la mise en place de procédures visant à maîtriser les facteurs de risque

MANAGER UNE ENTITÉ/UNE ÉQUIPE:

- Animer ses équipes (réunions d'information, suivi et communication des résultats, etc.)
- Favoriser le développement professionnel et la gestion de carrière de ses collaborateurs
- Assurer l'animation et la coordination des relations avec les différentes directions Clientèle
- Piloter la mise en oeuvre des changements et accompagner son équipe dans les projets d'évolution et de transformation de son entité
- Veiller au bon climat social (veille sociale, dialogue social, instances paritaires et négociations, etc.)

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- □ Banque postale
- Bgpn numerique
- □ Services-Courrier-Colis
- □ Groupe - siege

Effectif du métier

De 250 à 499