

## Fonction

### CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT EXPERT IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE SOUTIEN OPERATIONNEL IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT QUALITE CONFIRME IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE QUALITE ET RELATION CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT QUALITE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT EXPERT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE METHODES ACCUEIL ET SERVICES IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de l'ambition stratégique de La Banque Postale d'être la banque préférée des français en 2030, le Consultant Expérience Client Expert est un point d'appui fort du Directeur Expérience Client et Qualité Banque dans l'exercice de ses missions autour de l'excellence de l'expérience client bancaire.

## Missions

### Piloter l'Expérience Client local :

- Analyse et formalise le tableau de bord des indicateurs Expérience Client de sa zone de chalandise : évolution du fonds de commerce, évolution de la qualité, évolution de la non qualité et des irritants clients/collaborateurs
- Identifie les points d'attention et propose des plans d'actions correctifs visant à garantir la conformité de l'Expérience client, et ainsi répondre aux attendus
- Supervise opérationnellement la résolution de dossiers clients sensibles
- Propose des actions rectificatives / d'amélioration

### Piloter un portefeuille de projets et d'accompagnements métiers

- Organise et planifie un portefeuille de projets locaux et d'accompagnement métiers en fonction de ses compétences
- Participe à des projets nationaux en fonction des besoins et de son expertise

### Appuyer le DEC sur sa zone de chalandise

- Participe activement à l'organisation et à la préparation des différentes instances de gouvernance et d'animation Expérience Client.
- Est force de proposition et contribue activement à l'animation et à la diffusion de la culture client
- Eventuellement assure l'intérim du DEC
- En participant à la qualité de vie en équipe
- Représente le service dans des instances ....

### Accompagner les équipes en charge de l'Expérience Clients :

- Participe au pilotage des équipes sur son centre d'activité

- Répond et accompagne les équipes des Branches sur les questions d'Expérience Client en transmettant son expertise et son savoir-faire

- Il coordonne l'activité des consultants Expérience Client qui participent aux projets/accompagnement dont il a la charge.

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Effectif de la fonction**

De 1 à 9