

Fonction

CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.3 (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

Collecter et analyser les indicateurs d'Expérience Client

- Collecte les résultats et indicateurs qualité perçue et qualité servie pertinents au regard de son périmètre
- Identifie les écarts et analyser les causes racines de façon approfondie
- Met en forme les résultats et analyses sous la forme d'un tableau de bord permettant la prise de décision managériale

Soutenir le manager sur le plan d'action Expérience Client

- Participe à l'accompagnement des managers opérationnels sur le suivi des écarts et la construction de plans d'actions correctifs avec leurs équipes, en s'appuyant sur les méthodes Expérience Client de sa filière.
- Participe à la montée en compétences des managers sur l'orientation client et les méthodologies Expérience Client de sa filière (transfert de compétences)
- Apporte un appui méthodologique lors la mise en œuvre des plans d'actions correctifs Expérience Client (ex: proposition de méthodes de travail, structuration d'ateliers, animation,...)

Participer activement au développement de la Culture Client

- Participe à la diffusion des Promesses Clients et des progrès Expérience Client au sein de sa zone de chalandise.
- Propose des démarches d'animations, d'innovations et de partages de bonnes pratiques Expérience Client au sein de son équipe, de sa filière et plus globalement de son entité

Traiter des dossiers

- Si nécessaire à la demande du Réseau peut prendre en compte des dossiers clients
- Aide à résoudre les dossiers signalés par sa connaissance de l'organisation et son influence

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9