

## Fonction

### DIRECTEUR SERVICE RELATION CLIENT IV.B (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 la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, le Directeur(trice) des Activités Bancaires est le représentant de son Métier sur le territoire et à ce titre pilote en responsabilité le traitement des opérations et la qualité de la relation client sur son périmètre d'activité conformément à la stratégie Métier. Positionné sur des métiers stratégiques porteurs d'enjeux de développement, de maîtrise du coût du risque ou de portée managériale, il contribue à la performance de sa filière métier.

Il impulse fortement la culture de service au sein des équipes et la culture du risque. Il est garant :

- du déploiement des process métiers et des parcours clients sur sa zone de compétence conformément aux directives nationales métier
- de la satisfaction et de la fidélisation des clients, par l'excellence du service et de l'expérience client, en synergie avec les acteurs de l'entreprise et les tiers
- de la conformité des opérations et de la maîtrise des risques en lien avec la politique risque et conformité de LBP
- de l'adéquation des compétences des collaborateurs sous sa responsabilité avec les besoins métier

## Missions

### Contribue à la réflexion stratégique, porte la stratégie auprès de ses collaborateurs et pilote la transformation au sein de sa direction

- Contribue à la réflexion stratégique, porte et promeut la stratégie de l'entreprise auprès de ses collaborateurs, et l'adapte à son contexte territorial
- Impulse et porte la transformation de ses métiers au sein de sa direction en développant et soutenant l'innovation dans tous les domaines (managérial, organisationnel...)
- Contribue au pilotage transversal du Centre de Relations et d'Expertise Client (CREC) en participant à la définition et à la réussite du projet d'établissement au service des clients
- Conduit la mise en œuvre des projets nationaux ou régionaux impactant son domaine en lien avec les

autres directions

- Propose, définit et conduit des projets locaux pour améliorer l'efficacité des services ou faire évoluer les modes de fonctionnement de ses équipes, en s'appuyant sur les expertises nécessaires

### **Manage ses équipes et garantit la professionnalisation de l'ensemble des collaborateurs**

- Crée un collectif fort entre les différentes entités (multi-sites et/ou multi-métiers) de sa direction et garantit la circulation de l'information

- Crée les conditions de l'engagement et favorise la motivation et la coopération de ses équipes par la responsabilisation

- Est garant de l'animation et de la professionnalisation de la ligne managériale et de l'ensemble des collaborateurs

- Assure la qualité de vie au travail et contribue à un dialogue social de qualité en favorisant l'écoute et le partage d'information

### **Garantit la performance de sa direction et l'excellence de l'expérience client, dans une approche «omni canal»**

- Garantit l'excellence de l'expérience client interne et/ou externe par la mobilisation de ses équipes autour des objectifs de performance, de la qualité de service et de l'optimisation des flux, en synergie avec les autres directions des centres et du réseau

- Privilégie la résolution client (interne et/ou externe) au premier contact et impulse cette pratique dans ses équipes

- Garantit la réalisation des promesses client portées par LBP

- Contribue à l'amélioration continue des processus de ses domaines d'activité, en étant force de proposition.

### **Pilote et maîtrise les risques opérationnels et la conformité des opérations sur ses domaines d'activité**

- Garantit la mise en place des procédures visant à respecter la réglementation, et plus généralement à maîtriser les facteurs de risques

- Assure la mise en oeuvre du plan de contrôle interne

- Veille au respect de la déontologie

- Identifie les risques humains et met en oeuvre les actions de prévention, sécurité et santé au travail au sein de sa direction

### **Pilote les opérations bancaires de son périmètre d'activité**

- Prend les décisions relevant de son périmètre, dans le respect de sa délégation de pouvoirs

- Assure la relation de proximité avec les clients internes et/ou externes et intervient si nécessaire sur des opérations complexes ou litigieuses

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Effectif de la fonction**