

Fonction

RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES FRONT OFFICE 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 MARCHÉ 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 \(H/F\)](#) ✓
- [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 MARCHÉ ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, du développement de la Culture Client et de l'expertise Métier, le Responsable du Développement des Compétences pilote la stratégie du développement continu des compétences avec l'appui et l'animation des filières métiers de la Direction Relation et Expérience Client (DREC).

Il élabore le plan de professionnalisation de son périmètre métier et le pilote en s'appuyant sur les collaborateurs dont il a la responsabilité hiérarchique.

Il orchestre les dispositifs de développement des compétences des acteurs sur l'excellence de la relation client dans le périmètre de son métier. Il est le garant de la sécurisation des montées en compétence sur l'ensemble des collaborateurs et managers.

Il contribue à la performance de son métier, dans le respect des enjeux réglementaires et de la maîtrise des risques.

Missions

Piloter le développement des compétences

- Porte et relaye la stratégie sur son périmètre et impulse le développement de la culture clients et le conseil clients
- Elabore et décline les plans de professionnalisation de son périmètre ; du CREC.
- Organise et pilote les comités de développement ; il assure la formalisation, la mise en œuvre et le suivi des décisions entérinées.
- Associe les managers à toutes les étapes du développement des compétences . Il positionne l'accompagnement managérial comme levier principal du développement des compétences et de la performance.
- Centralise et coordonne les interventions des différents acteurs de la professionnalisation et de l'animation commerciale (DREC et Filiales)

Assurer le suivi et les reporting

- Actualise et formalise les plans d'actions au sein du plan global de développement des compétences. Il en mesure l'efficacité et adapte les actions en conséquence.
- Assure le suivi et le reporting des formations de l'EBR.
- Impulse et suit les formations réglementaires.

Animer / manager son équipe

- Pilote ses équipes en veillant à ce qu'elles agissent dans une logique d'appui et de soutien aux managers. Participe avec ses équipes à l'animation commerciale.
- Responsabilise ses équipes, en leur donnant les moyens et en contrôlant la réalisation des activités, pour garantir la réussite collective et l'entraide.
- Accompagne ses collaborateurs in situ, dans une démarche de développement de leurs compétences et optimise leur expérience dans un esprit de symétrie des attentions.
- Conduit un plan de professionnalisation des collaborateurs de son équipe, identifie leurs besoins, détecte leur potentiel, et accompagne leur projet professionnel.

Participer à la conduite du changement

- Participe et soutient le déploiement des projets liés au programme énergies connectées.
- Accompagne la transformation des activités et des métiers du CREC en intégrant notamment la culture digitale et l'expérience clients et collaborateurs.
- Soutient les managers dans l'accompagnement des projets de transformation.

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

Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

Efficacité professionnelle

Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

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.

Veille / innovation / tendances

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité.

Polyvalence multi métiers

Connaître et promouvoir les offres du groupe La Poste et de ses partenaires. Changer d'activité et adapter les modalités de service selon les besoins du client. Favoriser les apports d'affaires croisés.

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9