

## Fonction

# DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.C (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE OPERATIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CONFORMITE DISPOSITIFS QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANALYSTE QUALITE DE SERVICE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE SATISFACTION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT ET QUALITE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le DREX Adjoint en charge de l'Expérience Client incarne les ambitions de l'expérience client remarquable et est responsable du développement de la performance globale de sa DREX en mobilisant ses équipes autour des axes stratégiques de la BGPN et plus particulièrement de l'expérience client remarquable (symétrie des attentions).

Il contribue au développement commercial en assurant une excellence opérationnelle et relationnelle dans la relation clients.

Il est responsable de la qualité servie (projets de transformation labellisés expérience clients & standards de services) et porte en synergie avec l'ensemble du CODIR de DREX et les managers opérationnels l'évolution des postures pour atteindre un niveau de satisfaction et de recommandation au plus haut niveau du marché au sein de sa DREX.

En transversalité avec l'ensemble des N-1 du DREX et les acteurs de l'expérience client des autres branches il porte les plans d'actions de l'expérience client pour garantir l'atteinte des objectifs de la feuille de route de la DREX et les projets de transformation de la branche.

## Missions

**MISSION 1 : Assure le déploiement de la politique Expérience client de la BGPN et sa déclinaison territoriale, en synergie avec l'ensemble du CODIR, des managers et des acteurs de l'expérience client du Groupe et des autres Branches.**

Porte la stratégie nationale de l'expérience clients pour le compte de la DREX auprès des N-1 du DREX et des acteurs des entités territoriales et garantit la qualité servie de bout en bout

Pilote et anime le comité client de sa DREX.

Assure une gouvernance propre à la DREX et une gouvernance transverse, pour garantir une qualité servie de bout en bout notamment pour les domaines courrier / colis et bancaire.

**MISSION 2 : Met en place toutes les conditions nécessaires à l'atteinte des résultats notamment en matière de promesse client.**

Assure la veille et l'analyse de son écosystème et des marchés relatifs à son activité, afin d'adapter les plans d'actions et d'en garantir leur efficacité.

Analyse les résultats de la performance de l'expérience client de sa DREX, en assure la communication et le partage auprès des directions fonctionnelles et des managers afin d'identifier les leviers de progression et de

déterminer les plans d'actions correcteurs pour tenir les promesses clients, en coordination avec les acteurs du Groupe et des autres Branches.

Pilote le suivi et l'analyse des réclamations clients particuliers et professionnels.

Supervise la mise en œuvre des plans d'actions correcteurs, en assure le suivi et analyse leur efficacité, pour atteindre les promesses clients et s'assure de l'accompagnement des secteurs dans le cadre de la mise en œuvre de ces actions.

Garantit la mise à disposition des moyens et la maîtrise des outils permettant d'atteindre les objectifs fixés.

### **MISSION 3 : Pilote le déploiement des projets labellisés Expérience Client.**

Définit, conjointement avec le Secrétariat Général, la priorisation des projets locaux en fonction d'indicateurs partagés avec l'ensemble des N-1 du DREX.

Définit et garantit le modèle de gouvernance des projets en intégrant les acteurs du Groupe et des autres Branches.

Est responsable de la feuille de route des déploiements et du respect budgétaire.

Met en œuvre les actions d'accompagnement au changement.

Propose et encadre les expérimentations en regard des impacts utilisateurs (clients et collaborateurs) pour produire un retour sur expérience et arbitrer les généralisations.

Met en place des KPI permettant de mesurer fidèlement l'impact clients / collaborateurs des projets mis en œuvre au sein de sa DREX.

### **MISSION 4 : Assure l'accompagnement du changement nécessaire pour les projets qui impactent l'accueil, le service client et les usages digitaux.**

Participe à la gouvernance mise en place, par le Secrétariat Général, pour résoudre les irritants clients et collaborateurs avec les autres N-1 du DREX et les entités territoriales.

Participe à l'amélioration continue des process au niveau national en étant force de proposition.

Anime les dynamiques d'équipe et pilote les démarches d'amélioration continue en s'appuyant sur les dispositifs d'émulation et les démarches participatives (contrat expérience clients) pour obtenir une coordination des actions.

Garantit la remontée et la diffusion des bonnes pratiques.

Pour chaque projet, piloté par le Secrétariat Général, organise avec son équipe l'accompagnement nécessaire à la maîtrise des compétences et postures requises pour répondre à une expérience client remarquable.

### **MISSION 5 : Assure le management individuel et collectif de son équipe.**

Assure en propre les actes de management incontournables (fixation des objectifs, entretiens de performance, entretiens d'activité...).

Organise et pilote la montée en compétence continue de son équipe.

Explique, partage et déploie la stratégie relative à l'Expérience Client.

Garantit l'atteinte des objectifs individuels et collectifs de son équipe.

Impulse l'esprit de service aux opérationnels au sein de son équipe.

Coordonne les missions et activités de son équipe.

## **Compétences**

### **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

### 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.

### Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scénarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

### 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.

### Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en oeuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

## Projet

### Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

### Méthodes et outils d'organisation et d'optimisation

Maîtriser et mettre en application les outils d'analyse et d'optimisation des organisations et processus (Lean, Six sigma, etc.).

## Environnement de travail

DDR, DEX

## Relations internes/externes

DDR, SIEGE

Autres pôles DEX

DT/DS

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Effectif de la fonction

