

## AVIS MANAGERIAL SUR LA CANDIDATURE AU VIVIER Conseiller Bancaire de Proximité 3.1

Nom et prénom du collaborateur :

Nom et prénom du manager :

Nom du secteur :

COMPETENCES OPERATIONNELLES TRANSVERSES	DEFINITION	Compétence non démontrée	Compétence démontrée partiellement	Compétence maîtrisée
<b>RELATION CLIENT</b>				
AMELIORATION DE LA SATISFACTION CLIENT	S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client			
ENTREE EN RELATION	Accueillir et prendre en charge les clients dès la phase d'attente dans l'espace de vente ou à distance. Porter une attention au client, l'accueillir de manière personnalisée, l'écouter et prendre en charge son besoin.			
RECHERCHE DE SOLUTIONS	Mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour apporter une solution au client. Accompagner le client de manière individualisée. Assurer une traçabilité et un suivi des demandes.			
ORIENTATION ADAPTEE	Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.			
SERVICES EN LIGNE ET OFFRES DIGITALES	Connaître la gamme de produits et services en ligne. Maîtriser les applicatifs et outils utilisés dans la relation à distance avec la clientèle. Pour les fonctions commerciales, être en mesure de commercialiser la gamme de produits et services digitaux. Traitement de la connaissance client.			
<b>VENTE</b>				
METHODES ET TECHNIQUES DE VENTE	Maîtriser les méthodes et techniques de vente, de négociation, de communication sur les différents canaux de la relation client/prospect (dans une vision omnicanale) de la prospection à la conclusion de la vente			
<b>RISQUES ET REGLEMENTATION</b>				
FRAUDE ET LUTTE CONTRE BLANCHIMENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME	Détecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.			

COMPETENCES COMPORTEMENTALES	DEFINITION	Compétence non démontrée	Compétence démontrée partiellement	Compétence maîtrisée
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. Être 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.			
ADAPTABILITE	S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.			
COOPERATION 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. Être ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.			
ORIENTATION RESULTATS	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.			

Avis du N+1 sur la candidature	Date et signature
<p>Le candidat est à jour des formations réglementaires requises dans sa fonction actuelle :</p> <p><input type="checkbox"/> OUI</p> <p><input type="checkbox"/> NON</p> <p>En particulier, il détient l’Habilitation Assurance Niveau 3 (9h ou 24h) :</p> <p><input type="checkbox"/> OUI</p> <p><input type="checkbox"/> NON</p> <p><i>Avis littéral :</i></p>	
Avis du N+2 sur la candidature	Date et signature
<p><i>Avis littéral :</i></p>	