

Fonction

ANIMATEUR DEVELOPPEMENT COMPETENCES CLIENTS III.2 (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 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE METHODES OUTILS ET EXCELLENCE COMMERCIALE BANCAIRE 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 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES BANQUE/LPM IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES COURRIER / COLIS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [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 MARCHE ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ESPACE PRO II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ESPACE PRO II.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, « L'intérêt du client d'abord, prouvons la différence » et des objectifs fixés par son responsable, contribue à la fidélisation et à la satisfaction de la clientèle, participe au développement commercial en apportant son appui aux responsables des Services client en matière de qualité de service offerte aux clients.

Missions

En appui de la ligne managériale, participe au développement des compétences individuelles et collectives des acteurs du service sur les dimensions touchant au développement de l'activité commerciale, à la vente, à l'accueil, aux réclamations, à la relation client, à la maîtrise du risque et à la gestion des opérations complexes

- Contribue, en appui de la ligne managériale, au diagnostic de professionnalisation des acteurs du service en analysant la qualité des contacts client, des propositions commerciales et des ventes réalisées et la quantité d'accroches commerciales et de ventes réalisées ainsi que la qualité des réponses apportées aux clients (réclamations, etc.) ,
- A ce titre, utilise les techniques d'écoute et de réécoute des appels et les techniques de relecture des courriers afin de faire progresser la qualité de la relation téléphonique et écrite
- Participe au comité développement afin d'apporter sa contribution à la définition, par les managers, des plans d'accompagnement individuels et collectifs ,
- En application des décisions du comité développement, réalise des actions d'accompagnement et de développement des compétences, de training et de tutorat sur les aspects de la relation écrite et téléphonique, et des activités commerciales par des actions régulières individuelles ou en petits groupes
- En application des décisions du comité développement, réalise également des actions d'accompagnement et de développement des compétences, de training et de tutorat sur les opérations simples et complexes ,
- Assure la professionnalisation des collaborateurs, en appui de leurs responsables hiérarchiques, en ce qui concerne l'ensemble des outils et méthodes mis à la disposition de ces derniers, notamment sur les comportements à tenir lors de l'acte de vente, de négociation et de réponse apportée aux clients, sur les modalités de traitement des réclamations ,
- Vérifie l'impact des actions de professionnalisation sur la maîtrise des outils, la prise en charge de la

- demande orale et écrite, le conseil client et l'amélioration de la qualité des courriers et des mails ,
- Formalise les actions de professionnalisation réalisées et rend compte de son activité ,
- En concertation avec les managers, évalue que les activités soient maîtrisées au niveau attendu, suite aux actions de professionnalisation réalisées.

Rappelle à ses interlocuteurs et aux chargés de clientèle, l'ensemble des règles et procédures (règles déontologiques, charte de contrôle interne de La Banque Postale, réglementation bancaire et financière, réglementation applicable au domaine de l'assurance, ...), et alerte la ligne managériale en cas d'écart constaté.

Développe ses compétences et actualise ses connaissances

- Veille à maintenir et développer ses compétences en participant aux actions de professionnalisations adaptées (formations métier, produits, culture bancaire, auto-formation, réunions d'informations, séminaires, groupes de travail...) ,
- Participe à des échanges inter-sites et avec la Direction nationale ,
- Effectue une veille dans son domaine d'activité : évolutions des produits, de la réglementation, évolutions des outils ,
- Effectue une veille concernant les pratiques pédagogiques et les méthodes d'animation de groupe.

Communique sur les nouveaux produits et actions commerciales

- Organise des actions d'information et/ou d'appropriation des nouveaux produits ,
- Sur demande de sa ligne managériale, réalise des argumentaires (produits, procédures, événements..) en vue de leur appropriation par les agents ,
- Démultiplie les bagages commerciaux ,
- Apporte un soutien aux chargés de développement concernant l'analyse des dossiers sur appel sortant au travers d'actions de training et d'accompagnement, sur les méthodes de commercialisation.

Contribue à l'amélioration de la qualité de service offerte au client

- Sur le plan de la relation client, effectue l'analyse de la qualité, de la pertinence et de la rapidité dans la prise en charge et du conseil donné au client ,
- Mène des actions d'amélioration de la qualité de la prise en charge client et du traitement aussi bien sur l'accueil téléphonique, que sur le mail et l'écrit ,
- Contribue au plan d'actions suite aux études de satisfaction clients ,
- Exploite les données Qualité à partir d'indicateurs, baromètres...

Contribue au déploiement des projets et à l'accompagnement du changement

- Participe aux groupes de travail liés à la mise en oeuvre et/ou au déploiement d'un nouveau projet ou d'un outil ,
- Anticipe les besoins de formation et d'accompagnement ,
- Utilise ou réalise après consultation nationale des supports validés par la Direction nationale, en vue d'une démultiplication homogène au sein des Centres financiers.

Relation avec d'autres acteurs

- Avec les Formateurs : participe à des rencontres territoriales régulières pour partage des contenus, planning, visibilité du catalogue national et assure la mise en oeuvre post-formation ,
- Avec les OFSEP : collabore pour appropriation des procédures, analyse d'impact portant sur les compétences et mise en oeuvre ,
- Avec les Experts Métiers : échange nécessaire pour tout complément d'information (dossiers complexes, absence de procédures...) ,
- Avec son Manager : formalise ses activités, identifie les besoins de formation en présentiel et suit ses objectifs d'activité ,
- Avec les Chefs d'équipes : recherche permanente de la plus grande efficacité opérationnelle,
- Avec ses Pairs : participe à des échanges, partage des supports et d'expériences.

Compétences

COMPORTEMENTALES

Conviction et influence

Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprie les idées en utilisant toutes les techniques de communication (orale, écrites, non verbales, numériques). Savoir mettre en mouvement ses interlocuteurs internes et externes (collaborateurs, collègues, clients) en faisant évoluer son discours et sa posture en fonction de ses objectifs et des retours de son interlocuteur.

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.

Comportementales Socles

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.

Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

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.

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.

Digital et Data

Réalisation de contenus digitaux

Etre capable de concevoir des documents numériques (textes, présentations, création schémas, tableurs etc.), produire des supports audiovisuels et développer des contenus de communication digitale.

Efficacité professionnelle

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.

Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Culture de gestion

Comprendre comment se constitue un résultat d'entreprise et les leviers pour améliorer la performance.

Projet

Gestion événementielle

Organiser différents types d'évènements dans le cadre de son activité et connaître / maîtriser les techniques pour animer de façon transversale des réunions.

Relation Client

Vente Conseil client

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

Amélioration de la satisfaction du 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.

Risques et Conformité

Éthique et déontologie

Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée client).

Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

Environnement de travail

Rattachement entité : Secteur

Responsable hiérarchique : Directeur de Secteur

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9