

## Fonction

# CHARGE DE CLIENTELE CREDIT IMMOBILIER II.1 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE 2.1 II.1 \(H/F\) V](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE 2.2 II.2 \(H/F\) V](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE 2.3 II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ESPACE DE VENTE MULTI ACTIVITES 3.1 III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE APPUI BANCAIRE 3.1 III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE REMPLACANT II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE REMPLACANT II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE LA POSTE REMPLACANT III.1 \(H/F\)](#)
- [RELATIONS CLIENTELES SFRGP II-3 II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE TELEMARKETING BANCAIRE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE TELEMARKETING BANCAIRE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ADE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ADE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ADE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT IMMOBILIER II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CLIENTS PROFESSIONNELS DE PROXIMITE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CLIENTS PROFESSIONNELS DEVELOPPEUR D' AFFAIRES III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CLIENTS PROFESSIONNELS EXPERT DU MARCHE PRO III.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, « l'intérêt du client d'abord, prouvons la différence », et dans le cadre des politiques commerciale et risque et de la stratégie de fidélisation des clients de La Banque Postale, le chargé de clientèle crédit immobilier :

Contribue au développement des encours crédits immobiliers et des parts de marché du crédit immobilier ,Assure l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes clients, quel que soit le canal de contact du Centre National de Mise en Relation – Crédit Immobilier (téléphone, Internet...) ,Contribue à la fidélisation et instaure une relation pérenne avec les clients ,Instaure et développe une relation avec les familles d'apporteurs dans le cadre du financement de l'accession sociale.

## Missions

Accueille les clients et qualifie leur projet

- Accueille le client / prospect, selon la méthode à laquelle il a été formé, et vérifie les données clients (date de naissance, adresse..) ,
- Identifie et qualifie le projet pour définition du projet (mature ou actif) ,
- Saisit des informations récoltées durant entretien dans l'outil dédié ,
- Etudie la faisabilité du projet au regard des conditions d'octroi et analyse risques ,
- Restitue le plan de financement en fonction de la qualification du projet (actif ou mature).

Pour les projets immobiliers matures :

- Communique la capacité d'emprunt du contact ,
- Prend un rendez-vous avec le contact sur l'agenda du Conseiller Spécialisé en Immobilier en face à face ou à distance ,
- Saisit toutes les informations qui lui sont communiquées à l'occasion du contact ,
- Communique la liste des pièces à fournir au contact ,
- Transmet le dossier client crédit au Conseiller Spécialisé en Immobilier en face à face ou à distance.

Pour les projets immobiliers actifs :

- Applique le plan de relance établi (« nursing ») ,

- Saisit toutes les informations qui lui sont communiquées à l'occasion du contact.

Pour les projets immobiliers non réalisables :

- Saisit toutes les informations qui lui sont communiquées à l'occasion du contact ,
- Propose un rendez-vous au contact sur l'agenda du conseiller bancaire.

Réponde à la demande des clients suite à la réception du formulaire Internet (« Web Call Back ») :

- Traite les formulaires Internet sur l'outil dédié suivant les règles de priorisation établis (horaires, client ou prospects, actif ou mature) ,
- Contacte le client ou prospect ,
- Réalise la découverte du projet ,
- Saisit toutes les informations du dossier client crédit qui lui sont communiquées à l'occasion du contact.

Accueille les familles d'apporteurs (bailleurs, cmistes collecteurs) et transmet une proposition commerciale :

Pour les bailleurs :

- Réalise le traitement des données de la fiche découverte ,
- Contacte le client pour effectuer la validation des informations recueillies ,
- Saisit toutes les informations du dossier client dans l'outil dédié ,
- Etudie la faisabilité du projet au regard des conditions d'octroi et analyse risques,
- Etablie une lettre de pré accord pour envoi aux bailleurs et aux clients.

Pour les collecteurs et cmistes :

- Saisit toutes les informations du client/prospect recueillies dans la fiche découverte dans l'outil dédié,
- Etudie la faisabilité du projet au regard des conditions d'octroi et analyse risques,
- Transmet le plan de financement aux familles d'apporteurs.

Réalise des propositions commerciales et transfère vers les autres services du domaine clientèleTransfère le contact vers La Banque Postale Financement et/ ou le Conseiller après avoir qualifié son projet de crédit consommation ,

- Propose des compléments d'informations au contact et transfert au Service Développement dans le but d'équiper le client (argent quotidien et/ou épargne..) ,
- Réalise des transferts via une fiche apport vers BPE quand la nature de l'opération n'est pas réalisable et si le client a un profil patrimonial.

Participe à l'entraide

- Peut être amené à fournir à ses collègues des réponses techniques ou des informations qu'il détient et dont ils ont besoin pour travailler ,
- Échange des informations au sein du Centre National de Mise en Relation – Crédit Immobilier et avec les autres forces commerciales de La Banque Postale afin d'optimiser les synergies ,
- Participe à l'entraide avec ses collègues au sein du domaine clientèle ,
- Traite les mails de la boîte fonctionnelle et prend en charge les demandes d'informations clients et Conseiller Spécialisé Immobilier ,
- Traite les mails de la boîte fonctionnelle et prend en charge les demandes d'informations clients et Conseiller Spécialisé Immobilier.

Participe au renouvellement des connaissances sur son domaine d'activités

- Effectue une veille dans son domaine d'activité : évolutions de la réglementation, évolutions des outils...
- Connaît et applique les procédures relevant de son activité ,
- Développe son niveau d'expertise dans son domaine ,
- Actualise en permanence ses connaissances en matière de réglementation, de concurrence, de marchés, des produits et services proposés par La Banque Postale en se formant et s'informant.

## Compétences

### Banque de détail

## Crédit immobilier

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme et des produits de l'offre Crédit immobilier. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

## 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.

### Engagement

Se sentir porteur(se) de l'image du Groupe et adopter une attitude active et positive envers l'entreprise dans la réalisation des missions confiées. Afficher la volonté d'atteindre des objectifs individuels et collectifs à travers une posture constructive.

### 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.

### Adaptabilité

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.

## 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.

### 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.

### 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, sociaux, et/ou de gouvernance)

## Digital et Data

### Processus dématérialisés

Connaître les processus numériques et comprendre les enjeux en lien avec la dématérialisation (impacts juridiques, archivage à valeur probante, signature électronique, etc.).

## Efficacité professionnelle

### Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

### Précision et rigueur

Être précis(e) dans l'exécution de ses tâches pour ne pas faire d'erreur. Contrôler son propre travail pour réduire le risque d'erreur et fiabiliser les résultats.

## **Relation Client**

### **Traitement personnalisé des demandes**

Construire une relation de service attentionnée et personnalisée avec son client dans la durée, quel que soit le canal. Aller chercher l'information au bon endroit et donner les explications et les solutions au client. Faire face aux situations exceptionnelles ou imprévues. Gérer la diversité des demandes et leur complexité.

### **Entrée 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.

### **Traitement de la connaissance client**

Savoir exploiter les données issues des SI de connaissance client afin d'optimiser l'activité commerciale en développant les portefeuilles clients, en améliorant les taux d'équipement et en limitant l'attrition.

### **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.

## **Risques et Conformité**

### **Conformité**

Disposer de l'ensemble des connaissances sur les règles et techniques permettant d'assurer la gestion du risque de non-conformité des processus, depuis sa conception, son lancement à son suivi et sa maintenance, dans une logique de sécurisation.

### **Risques de crédit**

Maîtriser les risques de crédit dans le cadre de sa fonction et conformément à son niveau de délégation. Utiliser les outils de scoring. Appliquer les règles de délégation. Savoir analyser le risque client.

## **Vente**

### **Ventes à distance**

Adapter les techniques de vente et les postures à une relation commerciale à distance et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client. Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi. Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.

### **Détection du potentiel commercial**

Mener une découverte approfondie du client par un questionnement approprié et une écoute active. Identifier son potentiel commercial à partir des informations recueillies afin de développer son portefeuille client, dans une perspective de conquête et de fidélisation. Ajuster le temps passé au potentiel commercial du client.

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- □

Banque postale

## **Effectif de la fonction**

De 1 à 9