

Fonction

CHARGE D AFFAIRES ENTREPRISES IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE CLIENTELE PROFESSIONNELLE III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PROFESSIONNELLE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PROFESSIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE ASSURANCE COLLECTIVE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE ASSURANCE COLLECTIVE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE ENTREPRISES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE ENTREPRISES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER E-CREDIT PROFESSIONNELS III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER E-CREDIT PROFESSIONNELS III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER A DISTANCE PROFESSIONNELS III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER A DISTANCE PROFESSIONNELS III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL DELEGUE PROFESSIONNEL IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE CLIENTELE PROFESSIONNELLE BANCAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT CREDIT REGIONAL IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, « L'intérêt du client d'abord, prouvons la différence » et du plan d'actions commerciales de sa filière, le Chargé d'affaires Entreprises / Associations / Bailleurs sociaux et Mutuelles

développe une relation durable de haut niveau avec les clients de son portefeuille ,exploite et développe le potentiel de tous les clients de son portefeuille, afin de développer leur PNB ,commercialise l'ensemble de l'offre de La Banque Postale sur la filière à laquelle il est rattaché (Entreprises, Associations ou Bailleurs sociaux et mutuelles), dans le cadre d'une approche globale. De par son expérience, son expertise de la clientèle Entreprises et Economie Sociale et son potentiel commercial et relationnel, le chargé d'affaires Entreprises / Associations / Bailleurs sociaux et Mutuelles gère des clients de taille significative. A ce titre, il entretient une relation commerciale de haut niveau avec les dirigeants et les interlocuteurs clés chez ses clients (Président, Directeur Général, Directeur Financier de grosses PME, associations, bailleurs sociaux ou mutuelles,...).

Missions

Développement du fonds de commerce

- Maîtrise la structure de son portefeuille et analyse régulièrement son évolution en collaboration avec son manager (taux d'équipement, niveau d'activité avec La Banque Postale...) afin d'améliorer le PNB généré par ses clients ,
- Identifie les problématiques et les besoins nouveaux de ses clients, ainsi que des prospects « à potentiel » à démarcher afin d'enrichir son portefeuille ,
- Etablit un plan de contacts annuel sur l'ensemble de ces cibles afin d'organiser son activité et de réaliser ses objectifs.

Gestion de la relation commerciale ☐

- Entretient une relation durable avec l'ensemble de ses clients, par des rencontres et entretiens réguliers et un suivi rapproché de leur activité avec La Banque Postale ,
- Assure le suivi des contrats signés, en collaboration avec les assistants commerciaux (mise en place effective des produits et services vendus, évolution des conditions tarifaires, respect des conventions, facturation, maintien de la qualité...) ,
- Prend en charge le traitement des réclamations de ses clients et en assure le suivi avec l'appui de l'assistant commercial. ☐

Commercialisation des produits et services dédiés à la clientèle Entreprises / Associations / Bailleurs sociaux

& Mutuelles

- Commercialise l'ensemble des offres de La Banque Postale dédiées à la clientèle Entreprises / Associations / Bailleurs sociaux et Mutuelles, dans le cadre d'une approche globale ,
- Propose des solutions, si besoin, innovantes et appropriées :
 - aux besoins du client et à son potentiel-
 - au risque présenté par le client
- Assure la négociation commerciale avec ses clients et prospects en respectant les contraintes de rentabilité de La Banque Postale ,
- Maîtrise les processus d'appels d'offres sur les typologies de clients de son portefeuille.

Gestion du risque ☐

- S'assure de disposer de l'ensemble des éléments nécessaires à une bonne gestion de la relation et du risque client (pièces du dossier client, données de connaissance client saisies dans le système d'information...),
- Garantit la gestion du risque sur son portefeuille et dans le cadre de ses délégations

Suivi et reporting d'activité

- Assure la saisie des informations nécessaires au suivi de son activité, dans les outils dédiés ,
- Suit et analyse régulièrement les résultats de son activité avec son manager, afin d'identifier des actions correctrices nécessaires (modification du plan de contact, training méthode de commercialisation, formation produits ou accompagnement vente...).

Communication / Echange ☐

- Participe à des manifestations commerciales : foires / salons / événements pour faire connaître les produits et services de La Banque Postale dédiés aux Entreprises et à l'Economie Sociale ,
- Echange des informations avec les autres forces commerciales de La Banque Postale et les autres métiers du Groupe La Poste, afin d'optimiser la satisfaction des clients et de favoriser les synergies. ☐

Actualise et veille au maintien de ses connaissances

- Maintient et élève son niveau d'expertise dans son domaine ,
- Actualise en permanence ses connaissances en matière de réglementation, de concurrence, d'environnement marchés, des produits et services proposés par La Banque Postale en se formant et s'informant, seul et/ou avec l'aide de son hiérarchique et de la ligne fonctionnelle (Chargé de développement Epargne Retraite Entreprise, Conseiller commercial Flux, Conseiller Crédit Bail Mobilier, Conseiller Crédit Bail Immobilier, Conseiller Affacturage...).
- En fonction de la structure du fonds de commerce de son Espace Entreprises, le Chargé d'affaires Entreprises / Associations / Bailleurs Sociaux et Mutuelles est positionné sur un portefeuille composé de l'une ou l'autre des 3 typologies de clients suivantes :
 - Entreprises
 - Associations
 - Bailleurs sociaux et Mutuelles.

Chacune de ces typologies implique des activités, connaissances et profils spécifiques :
Profil clientèle Entreprises

- Gère un portefeuille de clients de type Petites et Moyennes Entreprises ou Très Petites Entreprises importantes ,
- Analyse l'évolution de l'activité et des résultats de ses clients sur plusieurs exercices (lasse fiscale, ratios financiers...) afin de :
- Identifier les perspectives d'évolutions et les opportunités commerciales ,
- Réaliser une analyse de risques de 1er niveau ,

- Maîtrise les spécificités des besoins bancaires de la clientèle Entreprises et les offres adaptées à ces besoins ,
- Est capable d'accompagner les entreprises de son portefeuille à chaque étape de leur vie (de la création à la transmission) ,
- Actualise en permanence sa connaissance du tissu économique local et du secteur d'activité des entreprises de son portefeuille pour en comprendre les spécificités.

Profil clientèle Associations

- Gère un portefeuille d'associations dites « gestionnaires » ,
- Maîtrise les spécificités des besoins bancaires des associations et les offres adaptées à ces besoins (encaissement de dons, avance sur subventions, chèque emploi associatif...) ,
- Maîtrise les risques liés aux spécificités du secteur associatif ,
- S'implique dans le tissu associatif local en développant des relations privilégiées avec les acteurs et partenaires du secteur, et en participant aux manifestations locales impliquant les associations.

Profil clientèle Bailleurs sociaux et mutuelles

- Gère un portefeuille de clients de type bailleurs sociaux, mutuelles, caisses de retraite... ,
- Maîtrise les spécificités de cette clientèle (statuts, vocation sociale...) et les problématiques d'économie sociale (aménagement du territoire, financement du logement social, enjeux en matière d'habitat...) ,
- Maîtrise les offres adaptées aux besoins de cette clientèle (encaissement de loyers, prêts spécifiques, prêts réglementés...) ,
- Assure une veille locale afin d'anticiper les évolutions du secteur économie sociale, telles que fusions ,
- S'implique dans la vie des collectivités locales afin de devenir un référent régional sur son secteur.

Compétences

Banque des entreprises

Analyse financière PMO

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des méthodes d'analyse et d'ingénierie financières du domaine personne morale afin d'évaluer leur santé financière. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Marché entreprises

Connaître les spécificités du marché des Entreprises. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

Crédits standardisés

Connaître les spécificités des crédits court, moyen et long termes. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

COMPORTEMENTALES

Autonomie

Savoir s'organiser dans son travail individuel et au sein d'un collectif, agir en toute responsabilité et faire preuve d'initiative sur son périmètre d'activités et sur les outils collaboratifs. Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin. Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.

Analyse et discernement

Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

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.

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.

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)

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.

Efficacité professionnelle

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

Services en ligne et offre digitale

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.

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.

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.

Prospection

Mettre en oeuvre une démarche permettant d'acquérir de nouveaux clients en recherchant des clients potentiels (prospects). Utiliser la recommandation et créer / animer un réseau professionnel pour capter de nouveaux clients.

Fidélisation

Construire une relation durable avec le client en accompagnant ses moments de vie. Développer l'équipement du client et de sa famille. Susciter la recommandation. Prendre en charge et se sentir concerné(e) par toutes les demandes client relevant de son domaine de responsabilité ou au-delà.

Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9