

## Fonction

### CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE ENTREPRISES III.1 (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 marketing de La Banque Postale sur le marché des Entreprises et des Associations, au sein de l'Agence à Distance, le chargé Développement clientèle Entreprises assure l'accueil multimédia de l'ensemble des prospects Entreprises de La Banque et définit pour eux le mode relationnel adapté à leur situation

## Missions

Assure l'accueil multi média/ renseignements :

- Accueille le prospect ou le client quel que soit le média ou canal d'entrée en contact utilisé et le qualifie ,
- Prend en charge les appels des prospects et clients résultant des actions de communication ,
- Adapte son discours en fonction de la typologie du contact ,
- Qualifie la demande du prospect ou du client, la traite ou l'oriente vers le bon interlocuteur en assurant une mise en relation de bonne qualité ,
- Saisit les informations relatives à l'ensemble des contacts et des demandes dans l'outil dédié ,
- Accompagne le prospect ou le client dans la constitution d'un dossier en ligne et assure les relances commerciales

Développe le fonds de commerce en assurant une relation commerciale de qualité et de proximité avec les prospects et les clients :

- Apporte un conseil complet et de qualité sur les produits et services distribués par La Banque Postale
- Mène en entretien de connaissance client ou de découverte prospect et fournit un conseil adapté au profil du prospect ou du client ,
- S'assure de disposer de l'ensemble des éléments nécessaires à une bonne gestion de la relation et du risque client, ainsi qu'à l'exercice d'un conseil de qualité ,
- Vend les produits et services bancaires, financiers, etc.... adaptés aux clients ,
- Le cas échéant, transfère l'appel et/ou la demande vers le service concerné ou vers d'autres partenaires ou propose un rendez-vous avec un conseiller ,
- Exerce son devoir de conseil en matière de vente en s'appuyant sur la méthode de vente de La Banque Postale ,
- Démarche selon un plan de contact ou un fichier les prospects et les clients, réalise la relance commerciale adaptée ,
- Peut participer à l'élaboration d'un plan de contact ,
- Prend ses rendez-vous téléphoniques et assure la préparation de tous ses entretiens ,
- Assure le suivi de ses entretiens téléphoniques ,
- Assure une gestion exhaustive des dossiers clients dont il a la charge ,

- Assure le suivi et le service après vente des contrats signés par les clients (en fonction de l'évolution des outils), en lien avec les Service Gestion Entreprises ou d'autres back-offices.

Assure le suivi et le reporting de son activité :

- Renseigne, met à jour et fiabilise le système d'information de La Banque Postale ,
- Suit ses résultats commerciaux et met en place, avec l'appui de son hiérarchie, les actions correctrices ,
- Assure un reporting régulier de son activité auprès de son responsable.

Assure l'administration commerciale :

- Prépare et envoie les contrats pré-remplis et les brochures et documentations commerciales suite à une proposition commerciale.

Assure l'acquisition, le traitement ou l'orientation des demandes de renseignements des clients sur le fonctionnement de leurs comptes et de leurs contrats, des demandes de recherche et réclamation de 1er niveau clients (en appels entrants et sortants) :

- Quel que soit le canal ou le média de contact, suite à une demande du client, traite ou oriente les demandes de renseignements des clients sur le fonctionnement de leur compte et les événements qui peuvent l'affecter, sur les produits et services proposés par La Banque Postale.
- Fournit des informations au client sur les procédures à suivre pour toute modification contrat/client nécessitant une preuve écrite ,
- Réalise le transfert de certains appels vers les services concernés ou vers d'autres partenaires ,
- Enregistre les demandes des clients à réaliser par les autres services et s'assure qu'une réponse soit apportée aux demandes clients qu'il a pris en charge ,
- Traite les réclamations simples des clients, informe le client de la décision prise , et oriente les réclamations complexes vers le Service compétent pour traitement,

Dans les limites de ses délégations de responsabilité, peut être amené à effectuer le traitement des demandes clients portant sur les opérations simples de gestion :

- Les opérations de renouvellement de chéquier ,
- Les relèvements de plafonds de cartes bancaires ,
- L'autorisation de dépassement d'achats cartes ,
- La demande de facilité de caisse ,

Assure l'accueil et le traitement des demandes de renseignements ou d'assistance provenant des conseillers de la ligne conseil bancaire :

- Prend en charge et traite les demandes des conseillers relatifs aux procédures de vente et d'après-vente et aux produits distribués par les conseillers auprès de la clientèle des Entreprises, des Professionnels et des Associations ,
- Assiste le conseiller en bureau lors d'un entretien avec un prospect ou un client ,
- Développe la synergie avec l'Enseigne.

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 ,
- Participe à l'entraide avec ses collègues au sein du domaine clientèle ,
- Peut être amené à renforcer un autre Service clientèle sur des activités relevant de sa compétence.

Participe au renouvellement des connaissances sur son domaine d'activités :

- Effectue une veille dans son domaine d'activité : évolutions des produits, de la réglementation, évolutions des outils...

## Compétences

### Banque des entreprises

#### Marché associations et mutuelles

Connaître les spécificités du marché des Associations. 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.

#### Marché collectivités locales

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

#### 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.

## COMPORTEMENTALES

#### 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.

#### 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.

## 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, sociétaux, et/ou de gouvernance)

## 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).

## Relation Client

#### 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.

#### 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

### Cadre législatif et réglementaire

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

## Vente

### Détection du potentiel commercial

Mener une découverte approfondie du client par un questionnaire 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.

### 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.

### 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.

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Banque postale

## Effectif de la fonction

De 10 à 49