

Fonction

CHEF D'EQUIPE ASSISTANTS COMMERCIAUX ENTREPRISES III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [MANAGER DE PROXIMITE MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE MIDDLE OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES ACTIVITES BANCAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE MIDDLE OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE MIDDLE OFFICE III.1 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, « L'intérêt du client d'abord, prouvons la différence », le Chef d'équipe assistants commerciaux Entreprises encadre, dans les Espaces Entreprises de taille significative, l'équipe des assistants commerciaux. Il manage, pilote, anime et fait progresser ses collaborateurs afin d'optimiser le temps commercial des conseillers et la qualité de service aux clients. Outre ses missions d'encadrement, il exerce des activités similaires à celles des assistants commerciaux en matière de :

Accueil client et vente Support commercial Administration des ventes

Missions

Assure le management des assistants commerciaux et veille à leur montée en compétences

- Assure le management collectif et individuel de son équipe et réalise l'ensemble des actes managériaux liés
- En liaison avec le Directeur Entreprises et Economie Sociale, fixe les objectifs de chaque collaborateur
- Analyse les résultats individuels et collectifs de l'équipe, identifie les leviers d'amélioration de la performance et met en place des plans d'actions correctifs le cas échéant
- Assure la professionnalisation de l'équipe en identifiant les besoins d'intervention de la ligne fonctionnelle et les besoins de formation
- Apporte un appui aux collaborateurs dans la gestion de situations délicates avec les clients
- Contribue à la détection des potentialités des collaborateurs pour accompagner leur carrière et anticiper leur évolution professionnelle
- Participe au recrutement des collaborateurs de son équipe, en liaison avec le Directeur Entreprises
- Accueille les collaborateurs nouvellement recrutés, participe à leur formation et favorise leur intégration au sein de l'équipe ,
- Développe le dialogue, la concertation et la cohésion au sein de son équipe, afin de maintenir un bon climat social
- Rappelle à son équipe, l'ensemble des règles et procédures en vigueur (règlement intérieur du centre, règles d'hygiène et de sécurité, règles déontologiques, charte de contrôle de La Banque Postale,...)
- Réalise les contrôles nécessaires dans le cadre du contrôle interne et met en oeuvre les actions correctrices

En appui du Directeur Entreprises et Economie Sociale, contribue à la mise en oeuvre du plan d'actions commercial ☐

- Participe à la diffusion de la stratégie de l'activité Entreprises et Economie Sociale et des informations nécessaires au bon fonctionnement de l'équipe

- Anime le plan d'action commercial auprès des assistants
- Dans les Espaces Entreprises dotés d'un espace d'accueil des clients, participe à la préparation et l'organisation des manifestations / événements clients

Contribue à la gestion de la relation commerciale et à la commercialisation des produits et services

- Prend en charge l'accueil téléphonique, voire l'accueil en face-à-face des clients, dans les Espaces Entreprises dotés d'un espace d'accueil des clients
- Participe à des campagnes d'appels sortants dans le cadre du plan d'action commercial
- Dans le cadre des activités ci-dessus, renseigne les clients sur les offres et services de La Banque Postale dédiés aux Entreprises et à l'Economie Sociale et peut être amené à commercialiser des offres « simples »

Réalise le support de l'activité commerciale

- Participe à la prise de rendez-vous clients et à l'optimisation des agendas des conseillers et Chargés d'affaires
- Prépare les rendez-vous clients en collaboration avec les conseillers et Chargés d'affaires :
- Consulte les différents outils à sa disposition afin de collecter des informations clients internes et externes
- Identifie et recherche les pièces manquantes dans le dossier client, le cas échéant en contactant les clients par téléphone
- Prépare l'ensemble des éléments nécessaires aux rendez-vous
- Assiste les Conseillers et Chargés d'affaires dans la rédaction des propositions commerciales et la réponse aux appels d'offres ,
- Dans le cadre de règles prédéfinies, assure la permanence du paye-paye pas ,
- Contribue au bon fonctionnement de l'Espace Entreprises (tenue des plannings d'occupation des bureaux de vente client et des salles de réunions , reportings d'occupation des bureaux, mise en place quotidienne du lieu accueil, gestion des approvisionnements).

Assure l'administration des ventes et le reporting

- Contribue à l'alimentation du système d'information et des outils de pilotage
- Vérifie les informations et pièces récupérées lors des rendez-vous et s'assure de leur prise en compte (saisie dans les systèmes d'information, archivage dans le dossier commercial...)
- Assiste les Conseillers et Chargés d'affaires dans la rédaction des comptes rendus de visite et des demandes de dérogation
- Envoie aux clients les documents convenus en rendez-vous : contrats, courriers, documents d'information et s'assure de la récupération des contrats signés par le client ,
- S'assure de la bonne mise en place des produits et services et de leur facturation conformément aux conditions des contrats
- Intervient dans le traitement des réclamations et des litiges commerciaux en liaison avec les services juridiques et contentieux
- Assure le relais auprès des services de middle et back-office pour toute demande, question ou suivi de dossier, et transmet les informations soit aux Conseillers et Chargés d'affaires, soit au client directement
- Assiste les Conseillers, Chargés d'affaires et managers dans le reporting de l'activité et le suivi des résultats des actions commerciales

Actualise et veille au maintien de ses connaissances

- Maintient et élève son niveau d'expertise et ses connaissances en matière de réglementation, de concurrence, de marchés, des produits et services proposés par La Banque Postale à la clientèle Entreprises et Economie Sociale

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 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.

Flux, monétique

Connaître les spécificités des différents canaux de gestion des flux sur l'ensemble des supports (cartes, chèquiers, prélèvements, virements, . . .). 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

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.

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.

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.

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

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

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.

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.

MANAGEMENT

Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

Reconnaître

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

Risques et Conformité

Éthique et déontologie

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

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.

Environnement de travail

Rattachement : Centre financier

Famille

Filière

Métier

Effectif de la fonction

De 1 à 9