Fonction
CHEF D'EQUIPE REFERENT CLIENTELE III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- DIRECTEUR DE CENTRE RELATION CLIENT IV.A (H/F)
- MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE III.3 (H/F)
- RESPONSABLE DE SERVICE FRONT OFFICE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE DE SERVICE FRONT OFFICE III.3 (H/F)
- DIRECTEUR COMMERCIAL BANCAIRE IV.A (H/F)
- DIRECTEUR COMMERCIAL BANCAIRE IV.B (H/F)
- RESPONSABLE SERVICE GESTION CLIENTELE III.3 (H/F)
- RESPONSABLE SERVICE CLIENTELE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE SERVICE CLIENTELE III.3 (H/F)
- CHEF D'EQUIPE CLIENTELE BANCAIRE III.1 (H/F)
- RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS III.3 (H/F)
- RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS IV.A (H/F)
- CHEF D'EQUIPE REFERENT CLIENTELE III.2 (H/F)
- DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ET RELATIONS CLIENTELE IV.A (H/F)
- RESP MODULE DEVELOPPEMENT ET RELATION CLIENTELE IV.A (H/F)
- MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE III.1 (H/F)
- MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE III.2 (H/F)
- DIRECTEUR D'ACTIVITES BANCAIRES IV.B (H/F)
- DIRECTEUR ADJOINT CONSEIL BANCAIRE IV.A (H/F)

Raisons d'être

Premier développeur et soutien de son équipe, le manager de proximité Front Office contribue à la satisfaction et à la fidélisation des clients, ainsi qu'au développement du PNB et à la maîtrise des risques en garantissant l'engagement, les résultats et la performance de son équipe.

Missions

Manage, accompagne et développe les compétences de ses collaborateurs

• Responsabilise les collaborateurs, en leur donnant les moyens et en contrôlant la réalisation des activités, pour garantir la réussite collective et l'entraide.

• Accompagne les collaborateurs in situ, dans une démarche de développement et de soutien, au service de la performance.

• Dans une démarche d'amélioration continue, fait un feedback régulier à ses collaborateurs sur leurs compétences.

• Développe l'esprit d'équipe et l'engagement des collaborateurs par l'écoute active et la responsabilisation.

• Fait preuve d'exemplarité envers ses équipes et vient en soutien de ses collaborateurs en cas de difficulté.

• Favorise une démarche de qualité de vie au travail permettant d'accroître la performance et le bien-être au travail.

• Evalue les compétences, identifie les besoins de formation individuels, détecte le potentiel des collaborateurs, et participe aux revues de personnel.

Garantit le développement de l'esprit de service et la qualité de la relation client

• Garantit la qualité de service perçue par le client.

• Développe la vente des produits et services de la banque et contribue directement au développement du

PNB.

• Porte la démarche d’excellence dans la relation client omni canal par le développement des attitudes de service. (III.2)

• Fait évoluer les procédures de qualité de service et en contrôle l’application. (III.2)

Contribue à la maîtrise et à l’analyse des risques

• Veille au respect des contraintes réglementaires.

• S’assure de la bonne application des procédures de gestion par les collaborateurs.

• Contrôle la conformité des processus, alerte en cas de non-conformité et propose un plan d’action.

• Garantit la qualité et la complétude des dossiers clients.

• Identifie les risques opérationnels, les risques locaux et les RPS sur son périmètre d’activité et met en oeuvre les actions de prévention et de sécurité au sein de son équipe.

• Contribue à l’identification des risques opérationnels, des risques locaux et des RPS de son service, et est force de proposition en matière de prévention, sécurité et santé au travail. (III.2)

• Met en oeuvre et suit les plans d’action de mise en conformité des processus. (III.2)

Porte le changement et favorise la communication au sein de son équipe

• Crée et maintient un climat propice à la communication eu sein de son équipe, en favorisant l’accès à l’information.

• Réalise les retours d’informations à sa ligne hiérarchique afin d’être force de proposition et de les alerter si nécessaire.

• Organise et favorise l’échange de bonnes pratiques entre ses collaborateurs pour garantir la qualité de vie au travail.

• Porte et relaye la stratégie de l’entreprise auprès de son équipe. Donne du sens aux évolutions du métier et des organisations, et adopte une posture d’écoute active vis-à-vis de ses collaborateurs. (III.2)

Organise, pilote et optimise l’activité de son équipe

• Pilote l’activité pour répondre aux objectifs d’efficacité, de performance et de satisfaction client.

• Mobilise son équipe vers l’atteinte des résultats.

• Rend compte de son activité et de celle de son équipe, propose des critères d’analyse et d’amélioration continue.

• Analyse les résultats de l’équipe, mesure les écarts par rapport aux attendus, et anticipe l’évolution de l’activité, des ressources et du climat social.

• Définit et propose à son manager un plan d’action partagé avec l’équipe, dont il assure le suivi et l’adaptation et réalise un bilan régulier afin de valoriser le travail de l’équipe et de donner de la perspective sur les actions à engager.

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.

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.

Hauteur de vue et prise de recul

Savoir considérer une situation de façon détachée, en appréhendant ses enjeux et objectifs de manière à cerner la situation dans sa globalité et la projeter dans l'avenir. Mettre en place des modes de fonctionnement propices à l'autoréflexion et la prise de conscience afin d'envisager de nouvelles manières d'aborder un sujet ou de réorienter ses réflexions.

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.

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 évènements 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.

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.

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.

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).

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.

MANAGEMENT

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.

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.

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.

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.

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)

Reconnaitre

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 des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

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 boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuiding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Risques et Conformité

Contrôle interne

Maîtriser les méthodes permettant de s'assurer de l'application des règles et procédures en vigueur, en vue d'améliorer les performances de l'entreprise.

Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Etre capable de proposer, prioriser et mettre en oeuvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.

Environnement de travail

Exerce son activité au sein de la direction commerciale du centre financier.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9