

Fonction

CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE III.3 \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.2 III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.3 III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR SERVICE RELATION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT VALEURS MOBILIERES III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE DE PROXIMITE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES EXPERT EN PATRIMOINE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES EXPERT EN PATRIMOINE IV.A \(H/F\)](#)
- [ALTERNANT CONSEILLER BANCAIRE DE PROXIMITE II.2 \(H/F\)](#)
- [APPRENANT CONSEILLER BANCAIRE 3.1 III.1 \(H/F\)](#)
- [APPRENANT CONSEILLER BANCAIRE 3.2 III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CREDIT IMMOBILIER 3.1 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 », et dans le cadre des politiques commerciale et risque et de la stratégie de fidélisation des clients de la Banque Postale, le Conseiller Spécialisé Immobilier à distance contribue au développement des encours crédits immobiliers et des parts de marché du crédit immobilier

Missions

Prépare les entretiens :

- Organise, planifie et priorise son activité afin d'optimiser l'apport et le traitement de nouveaux dossiers de crédit immobilier , organise les plages de rendez-vous sur son agenda ,
- Analyse les données financières et patrimoniales du client et son projet afin d'optimiser les entretiens et le montage du dossier ,
- Détermine une stratégie dans le respect de la méthode de vente et en adéquation avec les conditions d'octroi de La Banque Postale.

Accueille et conduit les entretiens clients :

- Réalise un accueil de qualité des clients (appels entrants et sortants, mails,...) ,
- Utilise les outils de la relation client les plus adaptés à la relation à distance (téléphone / mail, etc...) ,
- Mène tous les types d'entretiens (conseil, relance et relance qualifiée, suivi, sollicitation,...), leviers de la relation client ,
- Apprécie la fiabilité du client et la viabilité du projet ,

- Établit un diagnostic client en identifiant le profil, les besoins et projets des clients ,
- Fournit au client un conseil adapté à son besoin et profil ,
- Propose un plan de financement optimisé dans le respect des conditions d'octroi et au regard du potentiel du client ,
- Vérifie la conformité des documents remis par le client ,
- Propose et vend une solution complète après étude des besoins clients et évaluation du risque de crédit:
 - Produits liés au financement immobilier : garanties, assurances ,
 - Voire d'autres produits suivant l'évolution de la politique commerciale de la banque sur le canal à distance,
- Négocie les conditions commerciales dans les limites de sa délégation, en respectant les contraintes de rentabilité et la politique tarifaire de La Banque Postale ,
- Constitue un dossier de demande de prêt complet et conforme dans le respect des conditions d'octroi de La Banque Postale ,
- Prépare le développement de la relation future et prend rendez-vous avec le conseiller adapté.

Réalise des activités post-entretien :

- Instruit et argumente les dossiers de crédit immobilier ,
- Décide de l'octroi pour les dossiers entrant dans sa délégation ,
- Transmet les dossiers complets et conformes au Centre financier pour instruction et décision pour les dossiers hors délégations commerciales

Gère son portefeuille de dossiers :

- Gère son portefeuille de dossiers en cours ,
- Suit ses résultats commerciaux, et ceux de l'équipe, et met en place avec l'appui de sa hiérarchie les actions adaptées ,
- Assure la mise en relation des clients avec le Conseiller adapté en fonction de leur potentiel et de leur surface financière ,
- Effectue un retour d'information, transmet les éléments nécessaires à l'équipement du client des Conseillers Bancaires ,
- Veille au respect de la réalisation des engagements commerciaux pris par les clients en synergie avec les Conseillers ,
- S'assure de la conformité et de la mise à jour de la connaissance client, notamment en l'actualisant régulièrement ,
- Renseigne le système d'information pour contribuer au pilotage de son activité.

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 ,
- Le cas échéant, sur demande de son responsable, peut être amené à participer aux activités du pôle « apports projets » (prise d'appels,...) ,
- 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 , il travaille en binôme avec un autre Conseiller Spécialisé Immobilier à Distance pour assurer la continuité d'activité ,
- Peut être amené à renforcer un autre service 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 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.

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

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)

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 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

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

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.

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.

Relation Client

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

Environnement de travail

Rattachement entité : Direction Régionale
Responsable hiérarchique : Directeur de Territoire

Relations internes : réseau d'apporteurs

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9