Fonction
CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.1 (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)
- CHARGE DE DEVELOPPEMENT CREDIT IMMOBILIER III.1 (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)
- CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE II.3 (H/F)
- CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE III.1 (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)

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 objectifs de satisfaction du client, de gestion du portefeuille, et du développement du chiffre d'affaires de La Banque Postale :

- assure une relation commerciale de qualité avec les clients du portefeuille : accueil, conseil et vente de produits et services bancaires, financiers et d'assurance, prise en charge et suivi des demandes de la clientèle ,

- assure la gestion du portefeuille client en développant le potentiel bancaire des clients et en établissant une relation organisée et durable avec les clients et leur famille.

Missions

Accueille et conduit les entretiens clients :Réalise un accueil de qualité des clients (appels entrants et

sortants, mails,…) ,

Mène tous les types d’entretiens (conseil, relance et relance qualifiée, suivi, sollicitation,…), leviers de la relation client ,

Etablit un diagnostic client en identifiant le profil, les besoins et projets des clients ,

Fournit au client un conseil adapté à son besoin et profil ,

Vend les produits et services bancaires, financiers et d’assurance adaptés aux clients (OPCVM, etc…) et s’assure du retour des contrats signés ,

Utilise les guides d’entretiens et les méthodes de vente adaptés à la relation à distance ,

Utilise les outils de la relation client les plus adaptés / pertinents par rapport aux besoins et demandes des clients (visio-rendez-vous, téléphone, tchat, etc…) ,

Suivant l’organisation, conseille les clients en matière de gestion patrimoniale (bilan fiscal, épargne, successoral, retraite,…) et vendre les produits et services liés.

Assure la qualité et le suivi de la relation client :

Prépare les entretiens ,

Assure le suivi de ses entretiens et de la clientèle via l’ensemble des moyens mis à sa disposition ,

Assure la gestion des dossiers clients, administre les ventes ,

Traite les propositions commerciales en assurant le respect des processus et procédures liées à la vente à distance et au démarchage ,

Prend en charge les demandes clients (téléphone, mail, courrier, etc…) et veille à orienter le client dans le dispositif multicanal le plus approprié à ses besoins et assure le suivi des demandes auprès des services traitants ,

Met à jour les outils dédiés et le dossier client (DOREC,…) selon les règles définies dans les modes opératoires et procédures.

Gère le portefeuille partagé :

Analyse le portefeuille client et suit ses évolutions ,

Contribue individuellement au plan de contact du portefeuille à l’appui du plan de sollicitation, de prises de rendez-vous et du traitement des relances et suivi ,

Se génère son activité de rendez-vous programmés à l’appui des temps d’appels dédiés à la prise de rendez-vous ,

Instruit les demandes de découvert et de délivrance des moyens de paiement, ainsi que les opérations en dépassement et les situations à risque sur les comptes des clients, et prend les décisions risque dans le respect du dispositif délégataire en vigueur à La Banque Postale.

Suit ses résultats commerciaux, et ceux de son équipe, et met en place avec l’appui de sa hiérarchie les actions adaptées ,

S’assure de la conformité et de la mise à jour de la connaissance client, notamment en l’actualisant régulièrement ,

Réalise et/ou actualise la synthèse patrimoniale ou les bilans patrimoniaux des clients du portefeuille à l’aide des outils mis à disposition.

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 ,

Apporte son concours, à la demande de sa ligne hiérarchique, sur un dossier ou un type d’affaires, dans son domaine de compétences ou dans un autre domaine où la relation clients est en risque ,

Peut être amené à renforcer un autre service de la structure à distance, mais également d’autres services 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 concurrence, de la réglementation, évolutions des outils…

Participe, sur sollicitation de sa hiérarchie, à des groupes de travail / projets nationaux et locaux sur son domaine d’activités.

Compétences

Banque de détail

Marché Particulier
: Connaître les spécificités de la clientèle Particulier. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

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

Culture RSE
: Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaitre les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, 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.

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.

Digital et Data

Qualité des données

Mettre à jour les données client et les fiabiliser. Détenir une connaissance de la gestion des données.

Efficacité professionnelle

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.

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

Traitement personnalisé des demandes

Construire une relation de service attentionnée et personnalisée avec son client dans la durée, quel que soit le canal. Aller chercher l'information au bon endroit et donner les explications et les solutions au client. Faire face aux situations exceptionnelles ou imprévues. Gérer la diversité des demandes et leur complexité.

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.

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.

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.

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. Maitriser l'argumentation afin de conclure la vente.

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.

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

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.

Environnement de travail

Centre financier

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49