

Fonction

CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.3 (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 \(H/F\)](#)
- [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 \(H/F\)](#)
- [APPRENTANT CONSEILLER BANCAIRE 3.1 III.1 \(H/F\)](#)
- [APPRENTANT 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 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

Argent au quotidien

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ouverture de compte et les moyens de paiement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Assurance vie

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance vie et prévoyance. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Crédit à la consommation

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre Crédit consommation. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

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.

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

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.

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)

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.

Efficacité professionnelle

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.

Relation Client

Entrée en relation

Accueillir et prendre en charge les clients dès la phase d'attente dans l'espace de vente ou à distance. Porter une attention au client, l'accueillir de manière personnalisée, l'écouter et prendre en charge son besoin.

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. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

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.

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 questionnement 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.

Environnement de travail

Centres financiers

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9