

Fonction

CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.2 (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 \(H/F\)](#)
- [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

Le Conseiller spécialisé en patrimoine à distance contribue au développement du PNB de La Banque Postale par une relation commerciale de qualité avec les clients, la gestion et le développement d'un portefeuille client, et la maîtrise des risques.

Missions

Gère, fidélise et développe un portefeuille de clients patrimoniaux, dans une relation organisée et durable :

Réalise les entretiens avec les clients à la demande de ces derniers ou, à son initiative, dans le cadre de la gestion du portefeuille qui lui est confié,

Mène tous les types d'entretiens en utilisant les leviers de la relation client

Conseille les clients en matière de gestion patrimoniale (bilan fiscal, épargne, successoral, retraite) et vend les produits et services liés

Commercialise l'ensemble des produits et services bancaires de la gamme de la Banque Postale et apporte des clients à la filière professionnelle et à l'ensemble des filiales

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

Instruit les dossiers de crédit immobilier de son périmètre et prend les décisions tarifaires dans le respect du schéma délégataire

Réalise des apports aux Conseillers Spécialisés en Immobilier pour les dossiers de crédit immobilier hors périmètre

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.

Exerce son devoir de conseil en matière de vente en s'appuyant sur la méthode de la Banque Postale
Assure la négociation commerciale avec les clients et prospects
Assure la gestion des dossiers clients, administre les ventes

Garantit la qualité et le suivi de la relation client :

Prend en charge les demandes clients quel que soit le canal, oriente le client vers le dispositif multicanal le plus approprié à ses besoins et assure le suivi des demandes auprès des services traitants
Prend directement en charge le traitement des réclamations de ses clients, ou en assure le suivi selon les cas
Assure le suivi de ses entretiens et de la clientèle via l'ensemble des moyens mis à sa disposition
S'assure de la conformité et de la mise à jour de la connaissance client, notamment en l'actualisant régulièrement
Met à jour les outils dédiés et le dossier client (DOREC,...) selon les règles définies dans les modes opératoires et procédures

Gère un fonds de commerce :

Analyse les caractéristiques de son portefeuille client et son évolution et identifie les clients à potentiel de son portefeuille
Génère son activité en assurant la prise de rendez-vous et réalise la préparation de ses entretiens
Réalise et/ou actualise la synthèse patrimoniale ou les bilans patrimoniaux des clients de son portefeuille à l'aide du logiciel d'analyse patrimoniale
Réalise, avec l'aide de son hiérarchique, l'évaluation des écarts par rapport aux objectifs et l'identification des actions correctrices
Met en œuvre les actions correctrices, avec l'appui de son hiérarchique le cas échéant
Réalise un reporting régulier de son activité auprès de son hiérarchique

Garantit les synergies au service du parcours client et promeut l'activité patrimoniale de la Banque auprès des clients :

Répond aux sollicitations des conseillers généralistes en apportant un appui technique et les conseils nécessaires
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 client est en risque
Contribue à la prise en charge efficace et adaptée des clients patrimoniaux, quel que soit leur portefeuille d'affectation, dans le respect des parcours clients
Contribue à la finalisation du dossier, en relation avec l'ensemble des conseillers spécialistes et généralistes de La Banque Postale, ainsi que de ses filiales
Participe aux missions de représentation organisées par la filière patrimoniale

Garantit la qualité et la traçabilité des opérations et l'élévation de son niveau d'expertise :

Applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
Connaît et applique les procédures relevant de son activité
Garantit la complétude et l'exactitude des données client et des pièces justificatives
Saisit toutes les informations nécessaires (client et/ou production) dans les systèmes d'information
Met à jour ses connaissances pour garantir la fiabilité du conseil (réglementation,...)
Assure un devoir d'alerte lors du constat d'opérations irrégulières.

Compétences

Banque de détail

Marché Patrimonial

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

Fiscalité produit financier

Disposer de connaissances et compétences techniques nécessaires pour traiter toutes les informations économiques et financières afin de satisfaire aux obligations fiscales. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Succession

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de succession. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

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

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 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

Etre 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

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.

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.

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.

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

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.

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

Entité de rattachement : Agences du Centre national de banque à distance

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9