

Fonction

DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE OPERATIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CONFORMITE DISPOSITIFS QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANALYSTE QUALITE DE SERVICE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE SATISFACTION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT ET QUALITE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans un environnement en profonde mutation (évolution des besoins et des usages, révolution du digital, contexte économique difficile, forte concurrence) et dans le cadre de l'ambition de la Direction des Opérations au coeur du plan stratégique de La Banque Postale, le Directeur Expérience Client est garant de l'excellence de l'expérience client dans une approche omni canal au service du développement commercial durable.

Missions

Porte la voix des clients de La Banque Postale auprès des interlocuteurs du centre et de ses partenaires dans le Groupe, à travers la démarche expérience client :

- Participe à la communication des résultats des dispositifs de mesure de la qualité réalisés et perçus, des dispositifs d'écoute client, des études et des réclamations pour la mise en place d'actions d'amélioration de l'Expérience client de bout en bout dans les Centres Financiers et auprès de ses partenaires locaux
- En appui du DRAT, coordonne et pilote les actions dans le Centre et auprès de ses partenaires (Réseau)
- Fixe, suit et analyse les résultats individuels et collectifs de l'équipe, identifie les leviers actionnables pour piloter la performance relationnelle et commerciale et met en place des plans d'actions

Porte la voix de La Banque Postale auprès des clients :

- Participe avec ses partenaires locaux aux événements de communication Client pour promouvoir la démarche Expérience Client de La Banque Postale

Est l'ambassadeur du sens des projets et des démarches menés dans les Centres financiers auprès des partenaires du Groupe La Poste :

- Participe aux instances locales des partenaires de Groupe pour diffuser le sens des projets et des démarches
- Fait adhérer ses partenaires à la mise en oeuvre de plans d'actions afin d'améliorer l'Expérience Client de bout en bout □

Assure le management, l'animation et le développement des compétences de son équipe :

- Accompagne ses collaborateurs dans leurs activités
- Crée les conditions de l'engagement et favorise la motivation et la coopération de ses équipes par la responsabilisation
- Organise, pilote et veille à la mise en oeuvre des outils et démarches de développement des compétences individuelles et collectives afin de développer la performance de son organisation et

d'accompagner le développement des collaborateurs

- Assure la qualité de vie au travail en favorisant l'écoute et le partage d'information

Compétences

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.

Orientation stratégique

Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroître la performance globale de l'entreprise. Etre capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.

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 événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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.

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.

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.

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)

Risques et Conformité

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

Environnement de travail

N-1 du DRAT, le Directeur Expérience Client travaille en étroite collaboration avec le Directeur Projets du Centre financier. Il est en appui et soutien de l'ensemble des Directions du Centre financier.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐ Bgpn reseau
- ☐ Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49