

Fonction

GESTIONNAIRE ENTREPRISES II.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT EXPERT III.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT EXPERT IV.A \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE ENTREPRISES II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE ENTREPRISES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le respect des enjeux de la Banque, le gestionnaire entreprises contribue à la satisfaction et à la fidélisation des clients personnes morales et professionnels, ainsi qu'au développement du PNB et à la maîtrise des risques, par la qualité de la relation et du traitement des dossiers et des demandes, en synergie avec les acteurs de l'entreprise (et les tiers).

Missions

Analyse, traite et suit les dossiers et les demandes des clients :

- Réalise l'accueil et la prise en charge de l'ensemble des demandes des clients quel que soit le canal de contact
- Renseigne les clients sur leur contrat, le fonctionnement de leur compte et les événements qui peuvent les affecter, sur les produits et services proposés par La Banque Postale
- Contribue au développement commercial en réalisant des rebonds vers le front office (Agence à distance), et la facturation manuelle des actes de gestion
- Assure les activités de middle office pour la clientèle professionnelle en appui aux Responsables Clientèle Professionnelle : prise en charge des appels clients en cas d'absence, renseignement, tenue de compte, demandes d'opérations, prise de rendez-vous le cas échéant
- Prend en charge l'ensemble des opérations utiles au traitement des demandes clients jusqu'à leur aboutissement et informe le client de leur bon dénouement lorsque nécessaire
- Traite les opérations de gestion et anomalies liées aux comptes, aux chèques et aux contrats, les opérations de centralisation de trésorerie, de nivellement de comptes ainsi que les opérations sur valeurs mobilières
- Assure le traitement des risques bancaire liées aux comptes, aux chèques et aux contrats
- Renseigne le réseau des bureaux de poste, les Conseillers Spécialisés Entreprises, les Chargés d'affaire entreprises et assistants sur l'état d'avancement d'une demande client
- Effectue le traitement des réclamations client concernant notamment la régularisation d'opérations et la gestion du risque de son périmètre d'activité
- Réalise et assure le suivi de la facturation des contrats spécifiques

Analyse et veille à la maîtrise des risques financiers :

- Analyse les informations à sa disposition sur la situation financière du client et alerte son manager en cas de besoin
- Etablit un diagnostic financier et juridique des clients assure le suivi financier des dossiers et établit un dossier d'analyse risque argumenté pour prise de décision
- Apporte une expertise financière, à la demande des services concernés (service crédit) pour l'examen de dossiers requérant l'analyse de documents financiers (bilans, comptes d'exploitation, comptes de résultats...)

Garantit la qualité d'exécution des opérations et de leur conformité :

- Effectue l'ensemble des contrôles liés aux opérations qu'il réalise

- Vérifie la conformité et la validité des dossiers dès réception de la demande
- Assure les activités liées au risque : paye paye pas, traitement des fraudes, facilité de caisse, traitement des risques chèques
- Traite les opérations liées aux procédures collectives
- Prend des décisions sur certaines opérations selon son niveau de délégation

Contribue à la qualité du service rendu :

- Garantit la complétude et la fiabilité des données clients dans le système information
- Prend en charge les nouveaux arrivants, explique les procédures de traitement des opérations
- Assure le soutien technique de ses collègues par l'échange de bonnes pratiques et le monitorat
- Est force de proposition pour l'amélioration des processus

Compétences

Banque des entreprises

Marché entreprises

Connaître les spécificités du marché des Entreprises. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

COMPORTEMENTALES

Maitrise de soi

Identifier et comprendre ses émotions ainsi que leur influence. Savoir les contrôler et les gérer de façon réfléchie et appropriée dans différentes circonstances (y compris en situation de tension, d'urgence ponctuelle ou conflictuelle), pour maintenir son efficacité au service des objectifs de l'entreprise. Décoder les signaux sociaux (verbaux et non verbaux) et comprendre les émotions des autres pour communiquer et nouer des relations durables.

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.

Engagement

Se sentir porteur(se) de l'image du Groupe et adopter une attitude active et positive envers l'entreprise dans la réalisation des missions confiées. Afficher la volonté d'atteindre des objectifs individuels et collectifs à travers une posture constructive.

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. Être 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 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. Être 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)

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

Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

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

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.

Orientation adaptée

Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.

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.

Recherche de solution

Mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour apporter une solution au client. Accompagner le client de manière individualisée. Assurer une traçabilité et un suivi des demandes.

Risques et Conformité

Éthique et déontologie

Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée client).

Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

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.

Environnement de travail

Centres Financiers, Centres Nationaux

Relations internes : avec les collaborateurs du FO, des autres MO, des BO

Relations externes : avec les clients personnes morales et professionnels

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9