

Fonction

MONITEUR DES VENTES BANCAIRE III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.3 \(H/F\)](#)
- [MONITEUR DES VENTES BANCAIRE III.2 \(H/F\)](#)
- [MONITEUR DES VENTES BANCAIRE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE METHODES OUTILS ET EXCELLENCE COMMERCIALE BANCAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT MAISON DE L'HABITAT IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR MARCHÉ DES JEUNES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES BANQUE/LPM IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES COURRIER / COLIS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS III.3 \(H/F\)](#) ✓
- [RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT CLIENTELE \(CF\) III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT COMPETENCES CLIENTS III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT COMPETENCES CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE FO III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE FO IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE MO IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE MO III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT PRO II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES FRONT OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI VENTE PRO IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI VENTE PRO III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE MARCHÉ ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ESPACE PRO II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ESPACE PRO II.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le respect de la politique commerciale de la Banque Postale et de son Plan d'Actions Commerciales, le Moniteur des Ventes Bancaire : Garantit la professionnalisation des conseillers bancaires en réalisant des apports de connaissances et compétences dans ces domaines et/ou en prescrivant l'intervention de tiers pour réaliser ces apports. Assure l'accompagnement individuel des conseillers bancaires généralistes (GESCLIS / COFIS / COCLIS) S'assure de la compétence en matière de maîtrise des outils, de la bonne application de la méthode de vente, de leur connaissance des produits et services de La Banque Postale et des exigences de conformité à la réglementation et aux procédures en vigueur Contribue à l'efficacité des actions commerciales et au développement des parts de marché de La Banque Postale

Missions

Encadre, garantit et participe à la montée en compétences des conseillers bancaires généralistes et des Gestionnaires Clientèle dans la plus grande concertation avec le DCB et ses managers (DET / DV) :

- Il définit les besoins de progression de ses conseillers et de leur montée en compétence en concertation avec les managers concernés (DV / DET)
- Il réalise majoritairement des actions d'accompagnement individuel des conseillers bancaires

généralistes, en particulier des actions permettant des accompagnements en entretiens clientèle sur différentes phases du conseil (préparation, face-à-face, service après-vente...).

- Il organise l'activité des conseillers à 4 semaines.
- Il réalise des accompagnements de groupe (training sur les différentes phases de la prospection et du conseil, échange de savoir-faire entre conseillers...) et des formations démultipliées (form'actions sur les nouveaux outils ou méthodes) auprès des différents acteurs de la Ligne Conseil Bancaire
- Il assure le suivi des conseillers durant leur parcours de formation initiale, met en place les actions permettant de développer leurs compétences, contribue à l'évaluation des compétences acquises en cours de formation ainsi qu'à l'habilitation bancaire et l'habilitation assurance et la validation de la période d'essai.
- Il assure l'appropriation et la maîtrise de l'utilisation d'outils et de méthodes lors des campagnes commerciales en organisant des actions d'information ou de formation sur les nouveaux outils et les nouvelles méthodes
- Il fait remonter via sa hiérarchie et organise avec l'Expert Produits les plans de formation permettant de combler les lacunes collectives détectées en matière de produits et services de La Banque Postale, et participe ponctuellement en appui à ce dernier, à la démultiplication des actions de lancement ou d'évolution des produits à La Banque Postale.

Mesure l'effet de son action :

- Il vérifie l'impact des actions de professionnalisation qu'il mène sur l'activité et l'efficacité commerciale
- Il participe au diagnostic de la professionnalisation des conseillers qui lui sont confiés

Exerce des activités complémentaires :

- Il accompagne la montée en compétence des Directeurs d'Etablissement Vendeur
- Il participe aux cycles de formation (trainings des CFAB)
- A la demande du Directeur des Ventes, il participe ponctuellement à la préparation et à l'animation des Conseils de Groupement et Comités Commerciaux, en particulier lors des lancements de Temps Forts Commerciaux

Assure le Reporting permanent à sa hiérarchie directe (DCB) selon les normes et la périodicité souhaitée.

Exerce des activités de management et d'encadrement (informations à titre indicatif) :

- L'accompagnement individuel des conseillers bancaires doit représenter en moyenne 70% de l'activité totale du MVB
- Le MVB doit réaliser au moins une séance individuelle d'accompagnement par mois avec chacun de ses conseillers, avec un minimum d'une demi-journée
- Le MVB doit réaliser au moins une séance individuelle d'accompagnement par trimestre avec chacun de ses Gestionnaires Clientèle, ainsi qu'à chaque retour de formation de ceux-ci

Compétences

Banque de détail

Retraite

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des produits ou services dédiés aux retraités ou futurs retraités. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

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 individuelle de biens et de personnes

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance individuelle de biens et de personnes, leurs caractéristiques et leur processus de gestion. 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.

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 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.

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 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.

Digital et Data

Processus dématérialisés

Connaître les processus numériques et comprendre les enjeux en lien avec la dématérialisation (impacts juridiques, archivage à valeur probante, signature électronique, etc.).

Efficacité professionnelle

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

Relation Client

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

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.

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.

Famille

Filière

Métier

Effectif de la fonction

De 1 à 9