

Fonction

REFERENT ANIMATEUR SYNERGIE ET EXPERIENCE CLIENT IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE SOUTIEN OPERATIONNEL IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT QUALITE CONFIRME IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT QUALITE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT EXPERT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE METHODES ACCUEIL ET SERVICES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT 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 cœur du plan stratégique de La Banque Postale, l'Animateur Référent Synergie et Expérience Client contribue à l'excellence de l'expérience client dans une approche omni canal au service du développement commercial durable. Il est l'acteur de la montée en compétences des Animateurs Synergie et Expérience Client.

Missions

Assure la professionnalisation des Animateurs Synergie et Expérience Client :

Accompagne les animateurs pour leur maîtrise de la démarche Expérience Client et de l'environnement Groupe, en particulier du Réseau

Accompagne les nouveaux collaborateurs dans leur prise de poste et l'acquisition du socle de compétences attendu sur la démarche Expérience Client, sur les différents métiers des Centres Financiers, et sur son environnement, en particulier avec le Réseau

Participe au diagnostic de la professionnalisation des Animateurs

En appui au Directeur Expérience Client, accompagne la coordination et la communication des actions dans le Centre financier et auprès des partenaires (Réseau) :

Organise la coordination et le suivi de la mise en œuvre des actions d'amélioration transverses entre les Centres financiers et les partenaires locaux et porte des actions le cas échéant

Est responsable de l'organisation et de l'animation des réunions et/ou groupes de travail avec les partenaires locaux visant à mettre en place des actions d'amélioration de l'Expérience Client

En relation avec la Direction de la communication du Centre financier, donne de la visibilité dans le Centre financier et auprès des partenaires aux actions locales liées à l'amélioration de l'Expérience Client.

Accompagne et soutient les actions liées à la démarche Expérience Client au sein du Centre financier et avec les partenaires du Groupe La Poste, y compris en matière d'innovation participative et de gestion des irritants, dans l'intérêt du client :

Apporte son expertise sur l'Expérience Client et accompagne les acteurs du Centre dans le déploiement de la politique qualité, y compris en matière d'innovation participative et de gestion des irritants

Soutient les managers dans l'animation des groupes de travail, dans la définition et le suivi des plans d'actions d'amélioration de la qualité rendue et perçue

Promeut le sens des projets et démarches menés dans les Centres financiers auprès des partenaires du groupe La Poste :

Participe à la promotion des projets et démarches des Centres financiers auprès des partenaires locaux
Relaye le sens des projets et des démarches lors de tout évènement en local et au niveau du Groupe

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.

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

Responsable hiérarchique : Directeur Expérience Client

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49