

Fonction

RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [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 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES BANQUE LPM IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES COURRIER COLIS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [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 \(H/F\)](#)

A compétences proches

- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATION COMMERCIALE RESEAU ET BANQUE](#)

Vers une nouvelle orientation

- [DIRECTEUR DE SECTEUR IV.A \(H/F\)](#) 

Raisons d'être

Le Responsable clientèle particuliers est le garant auprès du Directeur de secteur de la performance commerciale et de la qualité de l'expérience client sur le marché bancaire des particuliers. A ce titre il porte la responsabilité de décision au niveau commercial bancaire en relais du Directeur de Secteur. En tant que membre du CODIR, il contribue au développement global du secteur (commercial, économique, qualité client, qualité de vie au travail, maîtrise du risque, conduite du changement des projets commerciaux)

Missions

Gère et développe un portefeuille de clients particuliers "à potentiel" et ou "patrimonial" en fonction de la typologie de sa zone de chalandise :

- Organise des actions de fidélisation et de conquête sur des clients à potentiel
- Conduit des actions visant à développer son portefeuille clients
- Assure une relation commerciale suivie de qualité avec les clients de son portefeuille
- Organise la fluidité régulière de ses clients vers les portefeuilles des conseillers bancaires
- Développe son portefeuille par la prise de référence et la prospection
- 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

Assure le développement des compétences des conseillers bancaires, Gestionnaire de clientèles bancaires et des chargés de clientèles dans la commercialisation des produits et service de la Banque Postale en appui du REC.

- Participe au diagnostic de professionnalisation et appuie le Directeur de secteur ainsi que le Responsable de l'espace commercial dans le suivi des activités et l'atteinte des résultats commerciaux

- Met en place un plan de montée en compétence individualisé des conseillers bancaires en concertation avec le Directeur de Secteur
- Par délégation du DS, il réalise des actes d'accompagnement managériaux fonctionnels (comme les préparations d'entretiens avec les conseillers ou les entretiens d'activité) dans le cadre des « Pratiques Managériales Commerciales »
- Contribue à l'organisation de la réalisation des formations obligatoires
- Soutient la montée en compétence des conseillers bancaires par des accompagnements adaptés à leurs besoins (bancaire, assurance et téléphonie)
- Aide les conseillers dans l'organisation de leur activité commerciale : agenda, méthode de vente
- Assure la mise en main des nouveautés bancaires : méthodes de découverte et de vente dans une approche omni canal, posture, gamme de produits, outils et risques bancaires
- Participe à la montée en compétence bancaire de la ligne guichet en lien avec le responsable de l'espace commercial
- Tient un rôle de tuteur dans la montée en compétence des RCPART débutants

Garantit l'excellence de l'expérience client bancaire dans une dimension omni-canal et en développant la posture orientation et culture client de l'équipe :

- Favorise la synergie avec les Centres financiers et l'ensemble des structures supports clients (3631...)
- Contribue à la cohérence de l'affectation du client en portefeuille en fonction du niveau de relation avec La Banque Postale
- Contribue à la synergie entre les acteurs du bureau par le développement de la connaissance client et produits.
- Développe les actions au quotidien favorisant les synergies entre les acteurs.
- Met en place avec l'ensemble des collaborateurs du secteur les règles d'organisation garantissant l'accessibilité, la prise en charge du client et une expérience client d'excellence dans le respect des standards de service (démarche expérience client du réseau, Contacts, omni-canal)
- Propose et organise les actions d'amélioration de l'expérience client bancaire en collaboration avec le DS

Contribue à l'animation commerciale et au développement du potentiel bancaire du secteur :

- Analyse le potentiel commercial et enrichit le plan d'action commercial de sa zone de chalandise pour développer son PNB
- Appuie le Directeur de Secteur et les conseillers bancaires dans la mise en œuvre du plan d'action commercial et propose des actions complémentaires en vue d'améliorer la performance commerciale
- Structure et organise l'animation commerciale bancaire du secteur en lien avec le Responsable de l'Espace Commercial : lancement des campagnes commerciales, prospection...
- Met en place un plan d'action de conquête et de prospection bancaire
- Développe une posture de vente et de prise en charge à dimension omni canal au sein du secteur
- S'assure auprès des conseillers bancaires en collaboration avec le DS de la connaissance des évolutions réglementaires et commerciales et les accompagne dans leur mise en œuvre

Propose et organise la maîtrise des risques bancaires en collaboration avec le DS :

- Appuie le Directeur de Secteur dans la construction et la mise en œuvre du plan d'action conformité bancaire
- Assure un suivi individuel de conformité bancaire des conseillers et assure leur progrès dans ce domaine
- Au travers de l'accompagnement des conseillers, propose des actions de conformité complémentaires à mettre en place et enrichit ainsi le plan d'action conformité du secteur
- Effectue les rappels nécessaires en matière de procédure et veille au bon niveau de formation de son équipe en matière réglementaire
- Assure l'exécution du contrôle de 1er niveau des domaines qui lui sont propres et ceux délégués par le Directeur de Secteur
- Propose et met en place des actions préventives suites à ses contrôles et aux indicateurs d'anomalies qui lui sont transmis en accord avec le DS et s'assure de leur mise en œuvre
- Organise la mise en place des plans d'actions avec le DS

Propose, organise et assure la continuité décisionnelle en matière bancaire en collaboration avec le DS

- Prend des décisions dans le cadre de sa délégation
- Organise et partage les actions en matière de délégation avec le DS

Compétences

Banque de détail

Marché Particulier

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

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.

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.

Marché Professionnels

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

Assurance vie

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance vie et prévoyance. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

COMPORTEMENTALES

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.

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.

Efficacité professionnelle

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Pilotage et reporting

Piloter son activité. Suivre ses indicateurs de performance. Savoir consolider les informations dans des tableaux de bord. Savoir rendre compte et alerter le cas échéant.

Relation Client

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.

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.

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.

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.

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques, y compris les risques de non-conformité en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture, déclarer les incidents de non-conformité. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

Vente

Ventes à distance

Adapter les techniques de vente et les postures à une relation commerciale à distance et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client. Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi. Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.

Prospection

Mettre en oeuvre une démarche permettant d'acquérir de nouveaux clients en recherchant des clients potentiels (prospects). Utiliser la recommandation et créer / animer un réseau professionnel pour capter de nouveaux clients.

Ventes en face à face

Appliquer les méthodes de vente. Synthétiser les informations client et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client. Faire preuve de proactivité commerciale en proposant notamment des offres connexes adaptées au client. Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi. Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.

Fidélisation

Construire une relation durable avec le client en accompagnant ses moments de vie. Développer l'équipement du client et de sa famille. Susciter la recommandation. Prendre en charge et se sentir concerné(e) par toutes les demandes client relevant de son domaine de responsabilité ou au-delà.

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.

Prérequis

Avoir une expérience dans la fonction bancaire

Environnement de travail

Déplacements fréquents dans les points de contact du secteur

Relations internes : équipes commerciales de la Direction Régionale

Relations internes/externes

Relations internes : équipes d'animation commerciales de la Direction Régionale - centre financier - filiales LBP

Relations externes : clients

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Bgnp reseau
- □
Banque postale

Effectif de la fonction

De 50 à 99