

## Fonction

# RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE FRONT OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE FRONT OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL BANCAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL BANCAIRE IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SERVICE CLIENTELE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ET RELATIONS CLIENTELE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE III.1 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES ACTIVITES BANCAIRES IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ADJOINT CONSEIL BANCAIRE IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, « L'intérêt du client d'abord, prouvons la différence », et dans le cadre des objectifs fixés par son responsable, contribue à la qualité de service offerte aux clients en assurant le pilotage et la coordination du traitement des demandes clients pour l'ensemble des services clientèles du Centre (service développement clients, services clients, services réclamations, services risques, services vie du compte et services soutien, développement, et service au réseau).

## Missions

Optimise en permanence le pilotage et le traitement des flux (écrit, mail, téléphone, etc...) :

- Consolide, à partir du système d'information, en collaboration avec les équipes du contrôle de gestion, les tableaux de bord des différents services (planning, répartition de l'activité, etc...) et veille à la cohérence entre le prévisionnel/les données fournies et le réalisé ,
- Analyse quotidiennement l'état des flux par rapport aux engagements de qualité de service afin de veiller à l'adéquation des ressources humaines et techniques à l'activité ,
- Alerte les responsables de service en cas d'écart par rapport à la trajectoire ,
- Prend les mesures correctives et les met en oeuvre pour assurer une qualité de service optimale et réduire les écarts constatés, en collaboration avec les différents services clientèles.

Anticipe les flux, à partir d'analyses, et définit les modalités de coordination afin d'assurer la qualité de service aux clients sur moyen et long terme :

- A partir des éléments à sa disposition, anticipe les flux prévisionnels afin d'ajuster le plus en amont possible les flux aux ressources ,
- En fonction de ces prévisions émet des alertes auprès des responsables de services et anime les réunions nécessaires à la prise de décision et à la mise en oeuvre d'ajustements éventuels ,
- Organise les modalités de coordination et de régularisation entre les services clientèles pour maximiser le traitement et le pilotage des flux ,
- Suit et analyse les statistiques de production et les tableaux de bord de son domaine d'activité ,
- Veille au contrôle de la fiabilité des données saisies dans le système d'information de pilotage par les responsables et chefs d'équipe ,
- Réalise des analyses et reportings périodiques, à partir d'indicateurs du système d'information de pilotage et/ou d'audits, et les diffuse à sa hiérarchie et vers les services clientèles ,
- Coordonne et suit les résultats des plans d'actions définis ,
- Assure un retour d'information auprès de sa hiérarchie et des responsables de services clientèles sur l'efficacité des résultats obtenus ,
- Identifie et analyse les éventuels dysfonctionnements ou incohérences et les fait remonter au directeur clientèle et aux services concernés et propose des solutions ou des axes d'amélioration en vue de fluidifier les flux. Le cas échéant, s'assure de leur mise en oeuvre et de leur suivi.

Apporte appui et conseil aux responsables et aux chefs d'équipe des services clientèles afin d'optimiser la

qualité de service client et contribue à la gestion de projets :

- Assure la diffusion de son expertise en gestion et pilotage des flux et des savoir-faire s'y référant auprès des responsables et des chefs d'équipe ,
- Participe à l'échange de bonnes pratiques entre les responsables de services clientèles et entre chefs d'équipe.

S'assure de l'adéquation des process de pilotage des flux pour veiller quotidiennement à la qualité de service offerte aux clients :

- Accompagne les évolutions de l'activité en repensant le traitement des flux et en informant les responsables et chefs d'équipe ,
- Propose tout aménagement des procédures, des circuits ou des traitements ,
- Apporte un soutien opérationnel aux responsables de services, concernant la réalisation de la revue périodique des risques associés à l'activité et accompagne les actions correctives ,
- Veille au respect des procédures mises en oeuvre dans son périmètre de responsabilité ,
- Contribue aux études menées par les pôles Organisation et Qualité pour apprécier la qualité de service et à la mise en oeuvre des changements de l'organisation et des procédures préconisées ,

Participe à la gestion de projets dans son entité afin d'identifier et anticiper les impacts en terme de gestion des flux :

- Contribue au déploiement des projets et à l'accompagnement du changement en participant aux groupes de travail liés à la mise en oeuvre et/ou au déploiement d'un nouveau projet ou d'un outil ,
- Participe au diagnostic d'impacts ,
- Analyse le contexte et les freins pouvant gêner la faisabilité ou l'acceptabilité du projet ,
- Contribue à l'élaboration des hypothèses et scénarios d'évolution ,
- Prévoit et met en place les outils de pilotage et de suivi ,
- Fait engager ou engage toutes les actions d'appui nécessaires pour favoriser la mise en oeuvre des projets d'organisation dans les services clientèles, sollicitant et travaillant de concert avec ses collatéraux ,
- Facilite la réussite des changements en apportant son soutien aux responsables du centre.

Participe au renouvellement des connaissances sur son domaine d'activités :

- Effectue une veille dans son domaine d'activité : évolutions des produits, de la réglementation, évolutions des outils...

## Compétences

### COMPORTEMENTALES

#### Conviction et influence

Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprie les idées en utilisant toutes les techniques de communication (orale, écrites, non verbales, numériques). Savoir mettre en mouvement ses interlocuteurs internes et externes (collaborateurs, collègues, clients) en faisant évoluer son discours et sa posture en fonction de ses objectifs et des retours de son interlocuteur.

#### 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.

#### Hauteur de vue et prise de recul

Savoir considérer une situation de façon détachée, en appréhendant ses enjeux et objectifs de manière à cerner la situation dans sa globalité et la projeter dans l'avenir. Mettre en place des modes de fonctionnement propices à l'autoréflexion et la prise de conscience afin d'envisager de nouvelles manières d'aborder un sujet ou de réorienter ses réflexions.

#### 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.

#### 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.

### 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.

#### Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

#### Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

## MANAGEMENT

#### Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-à-vis entre services, etc. Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

#### Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au cœur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

#### Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

#### Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en œuvre tous les moyens pour atteindre

voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

#### **Accompagner le développement professionnel**

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

#### **Reconnaitre**

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

#### **Promouvoir l'innovation**

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

### **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.

### **Projet**

#### **Management de projet**

Maitriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

### **Famille**

---

### **Filière**

---

### **Métier**

---

### **Répartition des effectifs**

- □

Banque postale

### **Effectif de la fonction**

De 10 à 49