

## Fonction

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

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de développement et du plan marketing de La Banque Postale, contribue au développement et à la performance du Service clientèle, au travers des objectifs qui lui sont fixés sur un ensemble d'activités différenciées portant respectivement sur le Développement clients, l'accueil et la relation client, l'expertise bancaire, la Vie du compte, les réclamations, la maîtrise du risque, à l'animation et à la coordination des relations avec l'Enseigne. A ce titre, il est responsable d'un service qu'il a charge d'organiser, de gérer, d'animer et de faire évoluer sur son périmètre d'intervention.

## Missions

Assure le pilotage de son service en vue d'améliorer la performance et d'atteindre les objectifs :

- Organise son périmètre d'activité pour atteindre les objectifs qui lui sont fixés ,
- A ce titre, il optimise les moyens nécessaires à l'accomplissement de l'activité du service en fonction des objectifs qui lui sont fixés par son responsable hiérarchique ,
- Prévoit à moyen et long terme la charge de travail ,
- Veille à ce que les animateurs développement clientèle apportent leur expertise à toutes les équipes ,
- Participe à la mise en place de l'entraide entre les services ,
- Impulse l'activité de son service en vue d'améliorer la performance et d'atteindre les objectifs ,
- A ce titre : établit et propose un plan d'actions d'atteinte des objectifs à son n+1 ,
- Décline dans son équipe les objectifs du service ,
- Met en place le tableau de bord de son service ,
- Veille à l'alimentation du système de pilotage en informations ,
- Analyse les résultats quantitatifs ainsi que la qualité des réponses apportées par ses équipes et propose des mesures correctrices de retour à la trajectoire si nécessaire ,
- Met en oeuvre les mesures correctrices ,
- Rend compte à son supérieur hiérarchique des informations concernant le suivi des résultats et du fonctionnement de son service ,
- Garantit le respect des procédures dans le cadre du traitement des opérations réglementaires. Il met en place et organise le contrôle interne qu'il réalise sur ses responsabilités propres. Il en contrôle l'application ,
- Suite au contrôle interne ou aux audits, il met en place les actions correctrices ,
- Dans le cadre de la démarche qualité, il met en oeuvre le plan qualité du centre dans son domaine ,
- Repère les dysfonctionnements et les facteurs de risque dans son domaine, les analyse avec ses collaborateurs et propose des indicateurs et des mesures correctrices ,
- Participe à la définition et au suivi des actions d'amélioration des processus impulsées par la banque postale.

Optimise les moyens nécessaires à l'accomplissement de l'activité du service en fonction des objectifs qui lui sont fixés par son responsable hiérarchique :

- Optimise et répartit les moyens qui lui sont confiés, notamment les moyens budgétaires ,
- Prévoit à moyen terme la charge de travail et évalue les besoins correspondants en personnel ,
- Veille à la cohérence des tableaux de service réalisés par les chefs d'équipe ,
- Exprime un besoin de recrutement à son responsable hiérarchique et participe aux éventuels entretiens de recrutement.

Selon son domaine d'activité, assure l'animation et la coordination des relations des Directions Clientèle avec l'Enseigne :

- S'assure de la mise en place d'un accueil de qualité aux interlocuteurs de l'Enseigne sur les aspects procédures. Il valide les argumentaires préparés aux fins de réponse ,
- S'assure de l'animation des relations avec l'Enseigne, en proposant des actions contribuant à l'amélioration des relations Enseigne - Centre (ex : communication sur des incidents de production ou sur des dysfonctionnements récurrents,...) ,
- S'assure de la prise en charge, du suivi et de l'analyse du retour des fiches actions ,
- Organise des actions de co professionnalisation de l'Enseigne et de l'entité sur des thèmes identifiées ,
- Pilote l'élaboration, la mise en oeuvre et le suivi des plans d'action vers l'Enseigne et vers les services ,
- Anime des réunions de coordination, d'information entre les services et l'Enseigne.

Selon son domaine d'activité :

- Organise les conditions d'accueil et de réponses à la clientèle (téléphoniques, écrites, électroniques) en vue de l'atteinte des objectifs liés à la qualité des renseignements apportés au client, et à la vente des produits et services bancaires ,
- Analyse la qualité et le suivi des demandes ou leur prise en charge avant réorientation vers d'autres services du centre : avec les autres cadres, il analyse les écarts et propose les mesures correctrices ,
- Met en oeuvre les campagnes commerciales, leur impulsion et leur suivi en vue de l'atteinte des objectifs commerciaux et de qualité de service qui lui sont fixés en organisant la synergie entre les animateurs développement clientèle et les équipes ,
- Prend les décisions sur les opérations qui lui sont soumises, dans le cadre de ses délégations propres (réclamations clients, gestes commerciaux...) ,
- Favorise et veille à la participation de ses collaborateurs aux actions prévues dans le plan de formation ,
- Participe, en tant qu'expert, à la négociation des objectifs commerciaux et des objectifs q's des services clientèles ,
- En coordonne la mise en oeuvre, sous la responsabilité du n+1 pour atteindre les objectifs commerciaux et de qualité de service ,
- Définit et met en oeuvre les modalités de mise en oeuvre des campagnes commerciales ,
- Assure le relais et le suivi des actions commerciales nationales et locales ,
- Assure la préparation et l'organisation des campagnes ,
- Coordonne l'animation des actions commerciales auprès des cadres et chefs d'équipe ,
- Co-anime des actions d'information à la demande des responsables des services ,
- Après intégration des éléments commerciaux émanant de l'enseigne, analyse les résultats commerciaux globaux et de q's de l'entité ,
- Propose et met en place les moyens nécessaires au suivi et à l'atteinte des objectifs de la direction clientèle en matière commerciale et q's. A ce titre, met en oeuvre les moyens de mesure et de suivi (baromètres téléphoniques et écrits, ..) Et organise la réalisation d'études clientèle : sondages clients, enquêtes quali réseau... ,
- Pilote l'analyse des dysfonctionnements internes touchant à la relation client et s'assure de l'organisation d'actions contribuant à l'amélioration de ces dysfonctionnements ,
- S'assure de la réalisation des enquêtes ou recherches effectuées à la demande du médiateur de la banque postale dont il est l'interlocuteur pour l'entité

Communication et information :

- Organise et anime les réunions d'information de son service ,
- Accueille les nouveaux arrivants et veille à leur bonne intégration au sein du service ,
- Est garant de l'application de la réglementation bancaire et des règles de déontologie professionnelle par les membres de son service. Il signale à sa hiérarchie tout manquement à ces règles. Prévention, discipline et sécurité
- Veille au respect de la discipline par ses collaborateurs. Il aide le chef d'équipe à faire respecter la discipline au sein de son équipe ,
- Veille à l'application des règles d'hygiène et de sécurité dans son service.

Climat social et relations sociales :

- Est responsable de la veille sociale au sein de son service. Il assure une bonne remontée d'informations à sa hiérarchie ,

- Veille au bon climat social de son service ,
- A la demande de sa hiérarchie, il participe aux instances paritaires et à toute rencontre avec les organisations professionnelles ,
- Après accord de sa hiérarchie, il peut recevoir les représentants du personnel.

Promotion et évolution professionnelle :

- Veille à l'évolution professionnelle de ses collaborateurs en coordination avec le service des ressources humaines ,
- A ce titre, détecte les potentialités pour accompagner l'évolution des collaborateurs et anticiper leur orientation professionnelle.

Mise en place des changements :

- Pilote la mise en place des changements dans son service. Il travaille en relation avec les autres services concernés ,
- Participe à des groupes de travail nationaux ou locaux destinés à définir ou mettre en oeuvre les changements.

Suivi et appréciation des collaborateurs :

- Suit l'accomplissement du travail et l'atteinte des objectifs par ses collaborateurs directs : il fixe les objectifs de ses collaborateurs directs , il réalise les entretiens d'appréciation de ses collaborateurs directs ,
- Propose à son n+1 la répartition de la part variable de ses collaborateurs.

Développement des compétences :

- Détermine avec ses collaborateurs leurs besoins individuels et collectifs de développement des compétences ,
- Développe les compétences de ses collaborateurs en menant des actions de mises en situation, de tutorat, de monitorat, etc... ,
- Favorise et veille à la participation de ses collaborateurs aux actions prévues dans le plan de formation.

## 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.

#### 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.

#### 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.

### 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.

## Digital et Data

#### Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

## Efficacité professionnelle

#### 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.

#### 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.

## MANAGEMENT

#### 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.

#### Reconnaître

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.

#### 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 : Délic)

#### 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 oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

#### 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.

#### Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur 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.

#### 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-ma-vie 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.

## Projet

#### Gestion événementielle

Organiser différents types d'évènements dans le cadre de son activité et connaître / maîtriser les techniques pour animer de façon transversale des réunions.

#### Management de projet

Maîtriser 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.

## Risques et Conformité

#### Contrôle interne

Maîtriser les méthodes permettant de s'assurer de l'application des règles et procédures en vigueur, en vue d'améliorer les performances de l'entreprise.

#### Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Etre capable de proposer, prioriser et mettre en oeuvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.

## Environnement de travail

Centres financiers

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9