Fonction
RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE MO III.3 (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 MARCHE 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 la ligne du plan stratégique de La Banque Postale et sous la responsabilité du directeur d'activité, le responsable Professionnalisation et Animation Commerciale Middle Office (RPAC MO) contribue à la performance du Centre Financier : Développement commercial, démarche qualité, maîtrise des risques et satisfaction client. Pour ce faire , il pilote la professionnalisation des acteurs en contact avec le client (gestionnaires appui soutien, experts, animateurs développement compétences clients) ainsi que de leurs managers (managers de proximité). En collaboration avec la Direction des Opérations, il décline les plans d'animation commerciale locaux et nationaux sur tout le périmètre de sa direction.

Missions

Contribue à la montée en compétences des Managers de Proximité et des Experts en matière de management, de pilotage et d'animation commerciale, en synergie avec le directeur d'activité :

Décline, porte et relaye la stratégie sur son périmètre et impulse le sens commercial,
Positionne l'accompagnement managérial comme levier principal du développement des compétences et de la performance,
Accompagne les managers dans leurs pratiques de management de l'activité : mise en place des actes et des postures,
Accompagne les managers, les Gestionnaires Appui Soutien et les experts dans leur mission de montée en compétence des collaborateurs,
Soutient les managers de proximité et les experts dans l'accompagnement des projets de transformation.

Porte et anime la démarche qualité en coordination avec le directeur d'activité
Développe la synergie bancaire :

Porte la démarche qualité sur tout le périmètre de sa direction (analyse les indicateurs de qualité de service, élabore les diagnostics de qualité de service, propose des plans d'actions, assure la communication des indicateurs qualité au sein de sa direction),
Contribue au pilotage transversal du Centre Financier en participant à la définition et à la réussite du projet d'établissement, et en favorisant la synergie avec les autres directions du Centre Financier,
Contribue activement au développement de la synergie Front / Middle / Back pour garantir l'excellence de l'expérience client de bout en bout,
Pilote, organise, participe aux réunions qualité avec le Front Office, Direction des Opérations, Le Réseau et

les différents partenaires (ex la Direction des Paiements) et garantit le suivi et la mise en oeuvre des plans d'actions Qualité,
Prend en charge les études qualité/expérience clients,
Assure et développe la relation avec les différents partenaires (La Banque Postale, filiales ou tiers).

Pilote la professionnalisation des acteurs de son périmètre en coordination avec le Directeur D'activité et les responsables de service :

Propose à la ligne managériale (ou réalise à sa demande) les plans de montée en compétence des acteurs (process, outils, pilotage, posture…) tant du point de vue des techniques produits et outils que du point de vue des méthodes de prise en charge,
Coordonne si besoin les interventions des différents acteurs de la professionnalisation (DO, Ecole de La Banque et du Réseau…),
Apporte un appui aux experts et aux Gestionnaires Appui Soutien dans l'organisation et la mise en œuvre de la montée en compétence,
Participe sur son périmètre à l'élaboration du plan de formation du Centre Financier, en lien avec les équipes de la DRH .

Contribue à l'animation commerciale du centre financier :

Contribue à la définition des actions d'animation commerciale les déploie et les pilote
Développe une dynamique collective positive et orientée résultats,
Met en place les actions visant au développement des rebonds commerciaux, à la compréhension des besoins clients et à la synergie entre les services

Manage les experts ou les Animateurs Développement Compétences Clients de son périmètre et développe leurs compétences techniques et comportementales sur l'ensemble des domaines de leur action :

Pilote ses équipes en veillant à ce qu'elles agissent dans une logique d'appui et de soutien aux managers,
Responsabilise les collaborateurs en leur donnant les moyens et en contrôlant la réalisation des activités, pour garantir la réussite collective et l'entraide,
Accompagne les collaborateurs in situ, dans une démarche de développement et de soutien, au service de la performance et leur fait un feedback régulier sur leurs compétences,
Fait preuve d'exemplarité envers ses équipes et vient en soutien de ses collaborateurs en cas de difficulté,
Favorise une démarche de qualité de vie au travail permettant d'accroître la performance et le bien-être au travail,
Evalue les compétences, identifie les besoins de formation individuels des experts, Animateurs Développement Compétences Clients et des Gestionnaires Appui Soutien, détecte le potentiel des collaborateurs, et participe aux revues de personnel.

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.

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.

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 évènements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

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.

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.

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 role dans la chaine 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-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.

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.

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 oeuvre 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 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 boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuiding 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.

Environnement de travail

En centre financier.
Responsable hiérarchique : Directeur des Activités Spécifiques :
le RPAC SGE est rattaché au DAE
le RPAC Crédit est rattaché au Directeur des Activités Crédit
le RPAC Successions est rattaché au Directeur des Activités Successions
le RPAC Majeurs protégés est rattaché au Directeur des Activités Majeurs protégés

Il manage les experts qui lui sont rattachés.

Relations internes / externes : Les experts qui lui sont rattachés, les managers de proximité, les responsables de service, les acteurs du réseau, DO, les équipes en back office (ex Centre des Paiements)

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9