

# Métier

## ASSISTANT MIDDLE OFFICE

### Évolutions possibles

#### A compétences proches

- CHARGE MIDDLE OFFICE SPECIALISE

#### Vers une nouvelle orientation

- [GESTIONNAIRE CLIENTS](#)
- [CHARGE D'ANALYSE COMMERCIALE](#)
- [GESTIONNAIRE ADMINISTRATION DES VENTES](#)

### Raisons d'être

Contribuer au traitement commercial et administratif des ventes de produits et de services bancaires, de manière à participer à la satisfaction et à la fidélisation clients sur son périmètre d'activité.

### Missions

#### PARTICIPER AUX ACTIVITÉS D'ACCUEIL ET DE VENTE:

- Accueillir et orienter les clients par voie téléphonique ou physique
- Renseigner les clients sur les offres et services de La Banque Postale
- Contribuer à la gestion de la relance clients / prospects

#### ASSURER L'ADMINISTRATION DES VENTES ET LE REPORTING:

- Contribuer à l'alimentation du système d'information et des outils de pilotage
- Assister sa hiérarchie dans le reporting de l'activité et le suivi des résultats des actions commerciales
- Intervenir dans le traitement des réclamations et des litiges commerciaux en liaison avec les services concernés
- Assurer le relais auprès des services de middle et back office pour toute demande, suivi de dossier, et transmettre les informations à la personne concernée (conseillers ou client directement...)

#### FOURNIR UN SUPPORT À L'ACTIVITÉ COMMERCIALE:

- Assister les conseillers clientèle et les ingénieurs commerciaux dans la rédaction de propositions commerciales
- Mettre à disposition de sa hiérarchie les supports de documents utiles aux actions de synergie et/ou correctrices
- Prendre et préparer les rendez-vous clients et contrôler les informations et pièces récupérées lors des rendez-vous
- Réaliser les envois de pièces aux clients et vérifier la remise des contrats signés par le client
- Maintenir et éléver son niveau d'expertise et de connaissances (réglementation, marchés, produits, services, etc.)

#### CONTRIBUER À LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES:

- S'assurer de la mise en place des produits et services et de leur facturation conformément aux conditions des contrats
- Contribuer aux manifestations commerciales et à l'élaboration du bilan de ces manifestations
- Maintenir et éléver son niveau d'expertise en matière de réglementation, concurrence, marché, produits et services

### Facteurs d'évolution du métier

#### Externes :

- Réglementation bancaire de plus en plus complexe et contraignante
- Evolution des attentes clients accélérée par la digitalisation (plus forte réactivité, plus grande personnalisation du service etc.)

#### Internes :

- Développement des outils de connaissance clients pour une vision 360 du client : accès à une vision globale et partagée des clients

- Spécialisation et professionnalisation par expertise technique et événement de vie

## **Famille**

---

### **Filière**

---

#### **Effectif du métier**

De 1 à 9