Métier
GESTIONNAIRE ADMINISTRATION DES VENTES

Évolutions possibles

Au sein du métier

- CHARGE D'ADMINISTRATION DES COMPTES CLIENTS III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.2 (H/F)

Raisons d'être

Participer à l'efficacité du processus de facturation, de gestion client et/ou de recouvrement, pour contribuer à la performance de son entité et à la satisfaction des exigences clients.

Missions

RÉCEPTIONNER ET TRAITER LES DEMANDES CLIENTS:
• Traiter les appels entrants des clients
• Apporter une réponse aux problématiques et demandes d'information des clients
• Administrer les contrats des clients dans le SI
• Transmettre aux services concernés l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation de leurs activités

CONTRÔLER LA GESTION DES COMPTES CLIENTS:
• Réaliser des opérations de contrôle et de suivi (versement de cautions, paiements dérogatoires, facturation clients,…)
• Veiller au respect des procédures de gestion du risque clients par les commerciaux
• Alerter les commerciaux dans le cadre de dysfonctionnements, d'incohérences ou de manquements constatés

VEILLER À LA SATISFACTION CLIENT:
• S'assurer du traitement des dossiers dans les délais fixés par la procédure interne
• Aider à l'amélioration de l'organisation de l'équipe et des procédures (retours d'expérience, transfert d'expertise,…)

CONTRIBUER À LA GESTION ET AU RÈGLEMENT DES LITIGES:
• Recueillir et saisir dans le SI les déclarations de litige des clients
• Apporter une aide sur les dossiers complexes et/ou bloqués (mobilisation d'interlocuteurs, clôture du dossier…)
• Mettre en oeuvre les procédures contentieuses et soumettre à sa hiérarchie la relance des clients sensibles
• Réaliser le suivi des actions contentieuses lancées
• Prendre en charge le suivi de résolution du litige en lien avec le service commercial et la production

Facteurs d'évolution du métier

Externes :
• Utilisation des nouvelles technologies bureautiques et de communication
• Collaboration accentuée avec les équipes commerciales

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- Bgpn reseau

-

  Banque postale

- Bgpn numerique

Effectif du métier

De 10 à 49