

## Fonction

### DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT ET QUALITE IV.B (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE OPERATIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CONFORMITE DISPOSITIFS QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANALYSTE QUALITE DE SERVICE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE SATISFACTION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT ET QUALITE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de l'ambition stratégique de La Banque Postale d'être la banque préférée des français en 2030, le Directeur Expérience Client et Qualité est responsable, de façon transversale, de l'excellence de l'expérience client bancaire au sein de sa zone de chalandise. Il est le garant que la voix du client est bien portée, entendue et prise en compte dans les différents métiers de sa zone.

## Missions

### Concevoir et piloter la stratégie Qualité et Expérience Client

- Décline les ambitions nationales Expérience Client au sein de sa zone de chalandise et est co-responsable, avec les directeurs métiers, de leur atteinte
- Conçoit et pilote avec les directeurs métiers les plans d'actions pour atteindre la cible.
- Organise et facilite la synergie avec les entités partenaires pour améliorer l'Expérience Client sur les parcours de bout en bout
- Prend activement part aux travaux Expérience Client nationaux
- 

### Impulser la culture client et accompagner méthodologiquement les métiers

- Est garant, auprès des directeurs métiers, de l'application des méthodes Expérience Client et Qualité
- Organise et réalise l'accompagnement des directions métiers de sa zone sur la mise en place du référentiel de management de la Qualité et la résolution efficace des problèmes.
- organise la dynamique de culture client sur sa zone de chalandise en lien avec les entités partenaires internes et externes et le national.
- Organise et veille au transfert de compétences vers les responsables métiers

### Participer à l'amélioration du système qualité

- Organise la capitalisation et le traitement au bon niveau des équipes de sa zone sur la non qualité produite
- Participe à l'amélioration continue des processus : en proposant de nouveaux process
- En délégation, il mobilise les différents acteurs pour résoudre les urgences clients

## **Assurer le développement des femmes et des hommes de sa direction**

- Organise l'action et pilote la performance de son équipe
- Crée les conditions de l'engagement et favorise la motivation et la coopération de ses collaborateurs
- Assure la montée en compétences et l'autonomie de son équipe

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- ☐  
Banque postale
- ☐  
Bgpn reseau
- ☐  
Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 1 à 9