

Fonction

DIRECTEUR SERVICE RELATION CLIENT IV.B (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 DES ACTIVITES BANCAIRES IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ADJOINT CONSEIL BANCAIRE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, le Directeur(trice) des Activités Bancaires est le représentant de son Métier sur le territoire et à ce titre pilote en responsabilité le traitement des opérations et la qualité de la relation client sur son périmètre d'activité conformément à la stratégie Métier. Positionné sur des métiers stratégiques porteurs d'enjeux de développement, de maîtrise du coût du risque ou de portée managériale, il contribue à la performance de sa filière métier.

Il impulse fortement la culture de service au sein des équipes et la culture du risque. Il est garant :

- du déploiement des process métiers et des parcours clients sur sa zone de compétence conformément aux directives nationales métier
- de la satisfaction et de la fidélisation des clients, par l'excellence du service et de l'expérience client, en synergie avec les acteurs de l'entreprise et les tiers
- de la conformité des opérations et de la maîtrise des risques en lien avec la politique risque et conformité de LBP
- de l'adéquation des compétences des collaborateurs sous sa responsabilité avec les besoins métier

Missions

Contribue à la réflexion stratégique, porte la stratégie auprès de ses collaborateurs et pilote la transformation au sein de sa direction

- Contribue à la réflexion stratégique, porte et promeut la stratégie de l'entreprise auprès de ses collaborateurs, et l'adapte à son contexte territorial
- Impulse et porte la transformation de ses métiers au sein de sa direction en développant et soutenant l'innovation dans tous les domaines (managérial, organisationnel...)
- Contribue au pilotage transversal du Centre de Relations et d'Expertise Client (CREC) en participant à la définition et à la réussite du projet d'établissement au service des clients
- Conduit la mise en œuvre des projets nationaux ou régionaux impactant son domaine en lien avec les autres directions
- Propose, définit et conduit des projets locaux pour améliorer l'efficacité des services ou faire évoluer les

modes de fonctionnement de ses équipes, en s'appuyant sur les expertises nécessaires

Manage ses équipes et garantit la professionnalisation de l'ensemble des collaborateurs

- Crée un collectif fort entre les différentes entités (multi-sites et/ou multi-métiers) de sa direction et garantit la circulation de l'information
- Crée les conditions de l'engagement et favorise la motivation et la coopération de ses équipes par la responsabilisation
- Est garant de l'animation et de la professionnalisation de la ligne managériale et de l'ensemble des collaborateurs
- Assure la qualité de vie au travail et contribue à un dialogue social de qualité en favorisant l'écoute et le partage d'information

Garantit la performance de sa direction et l'excellence de l'expérience client, dans une approche «omni canal»

- Garantit l'excellence de l'expérience client interne et/ou externe par la mobilisation de ses équipes autour des objectifs de performance, de la qualité de service et de l'optimisation des flux, en synergie avec les autres directions des centres et du réseau
- Privilégie la résolution client (interne et/ou externe) au premier contact et impulse cette pratique dans ses équipes
- Garantit la réalisation des promesses client portées par LBP
- Contribue à l'amélioration continue des processus de ses domaines d'activité, en étant force de proposition.

Pilote et maîtrise les risques opérationnels et la conformité des opérations sur ses domaines d'activité

- Garantit la mise en place des procédures visant à respecter la réglementation, et plus généralement à maîtriser les facteurs de risques
- Assure la mise en oeuvre du plan de contrôle interne
- Veille au respect de la déontologie
- Identifie les risques humains et met en oeuvre les actions de prévention, sécurité et santé au travail au sein de sa direction

Pilote les opérations bancaires de son périmètre d'activité

- Prend les décisions relevant de son périmètre, dans le respect de sa délégation de pouvoirs
- Assure la relation de proximité avec les clients internes et/ou externes et intervient si nécessaire sur des opérations complexes ou litigieuses

Compétences

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)

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.

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.

Famille

Filière

Métier

Effectif de la fonction