

Fonction

CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT EXPERT III.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT EXPERT IV.A \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT COMMERCIAL ENTREPRISES ET ECONOMIE SOCIALE III.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE ENTREPRISES II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE ENTREPRISES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE MO PRO III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale et dans le cadre des objectifs de satisfaction du client et de gestion du risque, assure le traitement des demandes des clients en synergie avec les acteurs de l'entreprise sur le domaine des clients Pro.

Il exerce ses missions dans le cadre des procédures définies par La Banque Postale, garantissant la conformité aux réglementations et à la maîtrise des risques, dans le respect du code de déontologie et du règlement intérieur de son établissement. Il s'attache à délivrer une prestation de service de qualité contribuant à la satisfaction client.

Missions

Analyser, traiter et suivre les dossiers et les demandes des clients

- Réceptionne la demande relevant du périmètre des clients Pros quel que soit le canal d'arrivée et selon les modalités de répartition des flux du service
- Analyse le dossier en vérifiant les éléments permettant de traiter le dossier ou la demande conformément aux procédures métier
- Évalue les risques et prend la décision adaptée à l'analyse du dossier, dans le respect des schémas délégués
- Effectue le traitement de l'opération relevant de sa responsabilité en assurant le suivi du dossier / de la demande
- Améliore la connaissance client par la collecte d'informations probantes en utilisant tous les moyens à sa disposition
- Assure les activités métiers relatives aux Pros

Participer au développement des compétences de ses pairs et des synergies au sein de l'équipe

- Accompagne ses collègues sur les cas de gestion les plus spécifiques / complexes rencontrés
- Partage en mode individuel des expertises métiers, savoir faire et savoir être en terme de relation client
- Contribue à assurer l'appropriation et la maîtrise de l'utilisation de l'ensemble des outils et procédures à disposition des collaborateurs
- Appuie le manager dans le développement des synergies et de la vie collective de l'équipe

Contribuer à la qualité de l'expérience client

- Garant de la fluidité du parcours client quel que soit le canal de réception de la demande pour assurer l'accessibilité et la résolution au premier contact
- Prend en charge la communication entrante et sortante avec les clients relative à l'avancement du traitement du dossier avec posture appropriée selon les contextes
- Est le relais de partenaires internes pour les demandes nécessitant l'expertise métier requise ou dans le cas de situations difficiles

Contrôler et maîtriser les risques

- Veille à l'application des réglementations en vigueur et des règles de déontologie professionnelle
- Garantit le respect des procédures dans le cadre de l'exercice de ses activités.
- Remonte les dysfonctionnements à son hiérarchie en contribution des procédures de contrôle interne de son service

Compétences

Banque de détail

Marché Professionnels

Connaître les spécificités de la clientèle Professionnels. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

COMPORTEMENTALES

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.

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.

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.

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.

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.

Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Digital et Data

Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

Efficacité professionnelle

Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Analyse et résolution de problèmes

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en oeuvre dans la durée.

Relation Client

Orientation adaptée

Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.

Recherche de solution

Mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour apporter une solution au client. Accompagner le client de manière individualisée. Assurer une traçabilité et un suivi des demandes.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 50 à 99