

## Fonction

# ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.2 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- ANIMATEUR RELATION CLIENT III.1 (H/F)
- ANIMATEUR RELATION CLIENT III.2 (H/F)
- ANIMATEUR RELATION CLIENT III.3 (H/F)
- RESPONSABLE METHODES OUTILS ET EXCELLENCE COMMERCIALE BANCAIRE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT MAISON DE L'HABITAT IV.A (H/F)
- CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE III.3 (H/F)
- CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE IV.A (H/F)
- ANIMATEUR MARCHE DES JEUNES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE MARCHES BANQUE/LPM IV.A (H/F)
- RESPONSABLE MARCHES COURRIER / COLIS IV.A (H/F)
- RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS IV.A (H/F)
- RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS III.3 (H/F)
- ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.2 (H/F)
- ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.3 (H/F)
- CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT PRO II.3 (H/F)
- CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.1 (H/F)
- CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.2 (H/F)
- ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.2 (H/F)
- ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.3 (H/F)
- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES FRONT OFFICE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI VENTE PRO IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI VENTE PRO III.3 (H/F)
- RESPONSABLE DE MARCHE ESPACE COMMERCIAL IV.A (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE ESPACE PRO II.1 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE ESPACE PRO II.2 (H/F)

## Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, l'Animateur Développement des Compétences est un acteur clé de la professionnalisation des collaborateurs. A ce titre, il contribue activement au développement des compétences dans l'acquisition des postures relationnelles de prise en charge clients et de l'expertise technique et réglementaire. Il décline les projets de professionnalisation nationaux et les actions locales définies par le management. Il participe au développement des compétences individuelles et collectives des collaborateurs sur l'excellence de la relation client, sur l'ensemble des outils, méthodes et produits de La Banque Postale, dans le périmètre de son métier.

## Missions

### Participer au diagnostic des besoins de professionnalisation et au plan de professionnalisation

- Recueille au niveau local les besoins de professionnalisation des acteurs du service auprès des managers.
- Est force de proposition pour compléter ce diagnostic au regard de ses propres observations et interactions avec les collaborateurs ou managers
- Centralise et formalise les besoins pour les soumettre à validation du comité de développement.
- Promeut les offres disponibles de montée en compétence auprès des managers pour répondre à des besoins de développement collectifs ou individuels.

### Contribuer à la définition des actions de professionnalisation

Sous l'impulsion de son manager,

- contribue à la mise en place des actions de professionnalisation dans son périmètre en :
- Planifie et organise les actions de développement des compétences en lien avec les managers, et

conformément aux décisions entérinées par le plan de professionnalisation.

- Adapte les modalités pédagogiques selon les domaines de développement des compétences, et détermine les modalités d'animation (tutorat, training, ateliers de mise en marché), en collectif, one to one, ou en distanciel.
- Peut préparer et adapter des supports de professionnalisation par initiative locale ou sur demande du national

## Déployer les actions de professionnalisation et animations commerciales

- Met en oeuvre les actions de développement des compétences, tant locales que nationales en gérant les aspects logistiques liés à l'organisation des actions de professionnalisation selon le format retenu
- Met en place et anime les animations commerciales locales et/ou nationales
- Formalise les actions réalisées et rend compte au RDC lors de son entretien d'activité.

## Effectuer le suivi des actions de professionnalisation

- Partage, avec les managers, lors des Comités de Développement, un bilan de l'efficacité des actions de professionnalisation engagées : maîtrise des activités au niveau attendu, et de la résolution au premier contact.
- Est en capacité de proposer un plan de développement individuel complémentaire, si les objectifs de l'action de professionnalisation sont partiellement atteints.

## Contribuer à l'accompagnement du changement sur les projets de transformation

- Adopte une posture participative et engageante de co-construction dans une optique de déploiement homogène des animations nationales.
- Veille à améliorer l'expérience clients et collaborateurs dans un esprit de symétrie des attentions.

# Compétences

## 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.

### 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

## Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

## 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.

### Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

### Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## Relation Client

### Vente Conseil client

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation.

Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

### Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

## Risques et Conformité

### Éthique et déontologie

Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée client).

## Relations internes/externes

-Manager de proximité

-Conseiller en service relation client

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Banque postale

## Effectif de la fonction

De 10 à 49