Fonction
CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- ASSISTANT CREDIT II.2 (H/F)
- ASSISTANT CREDIT II.3 (H/F)
- GESTIONNAIRE D'APPUI ET DE SOUTIEN III.1 (H/F)
- GESTIONNAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.2 (H/F)
- GESTIONNAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.3 (H/F)
- CHARGE DE SUPPORT AU RESEAU ET D APPUI III.1 (H/F)
- GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.1 (H/F)
- GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.2 (H/F)
- GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.3 (H/F)
- ASSISTANT CREDIT II.3 (H/F)
- GESTIONNAIRE SUCCESSION II.3 (H/F)
- EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.1 (H/F)
- EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.2 (H/F)
- EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.3 (H/F)
- ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.1 (H/F)
- ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.2 (H/F)
- ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.3 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.1 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.2 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.3 (H/F)
- GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.1 (H/F)
- GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.2 (H/F)
- GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.3 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.3 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.2 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.1 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE RECLAMATIONS II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRES CONNAISSANCE CLIENT II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.2 (H/F)
- RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE III.3 (H/F)

- RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE IV.A (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.3 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.1 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.3 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.1 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.1 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS 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 maîtrise du risque, assure le traitement des demandes des clients en synergie avec les acteurs de l’entreprise dans le domaine des successions.

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

Contribuer à la qualité de l’expérience client

• Prend en charge la communication entrante et sortante avec les clients relative à l’avancement du traitement du dossier avec le langage approprié selon les contextes

• Elabore la réponse et informe son interlocuteur de l’avancement de sa demande sur le canal adapté

• Analyse les dossiers à enjeu dans le cadre du activité relationnée

• Assure la mise en relation des ayants droit et des bénéficiaires avec les chargés d’affaires successions ou les conseillers en bureau de Poste

Analyser, traiter et suivre les dossiers et les demandes des clients en toute autonomie

• Prend en charge le traitement de demandes spécifiques

• Traite les opérations qui lui sont confiées à toutes les étapes d'avancement d’une demande ou d’un dossier relevant de son périmètre de responsabilité

• Recherche les ayants-droits et bénéficiaires du défunt

• Assure le suivi d’une opération jusqu’à la clôture en renseignant le SI à toutes les étapes

• Contribue à la qualité du service rendu en partageant les réponses techniques ou les informations dont il dispose

• Améliore la connaissance client par la collecte d’informations en utilisant tous les moyens à sa disposition

Veiller au respect des règles en matière de Conformité, et de maîtrise des risques

• Assure la bonne exécution des opérations, dans le respect des procédures, des schémas délégataires et des objectifs qualité

• Évalue et identifie un risque économique, commercial, financier ou d’image et alerte son manager

• Contrôle systématiquement, avant toute communication d’information à un tiers, que celui-ci est habilité à les recevoir

Participer à l’entraide

• Fournit à ses collègues des réponses techniques ou des informations qu’il détient et dont ils ont besoin pour travailler

• Participe à l’entraide avec ses collègues

Compétences

Banque de détail

Succession
: Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de succession. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Assurance vie
: Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance vie et prévoyance. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

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.

Autonomie
: Savoir s'organiser dans son travail individuel et au sein d'un collectif, agir en toute responsabilité et faire preuve d'initiative sur son périmètre d'activités et sur les outils collaboratifs. Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin. Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.

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 connaitre les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Digital et Data

Qualité des données

Mettre à jour les données client et les fiabiliser. Détenir une connaissance de la gestion des données.

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

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.

Polyvalence multi métiers

Connaître et promouvoir les offres du groupe La Poste et de ses partenaires. Changer d'activité et adapter les modalités de service selon les besoins du client. Favoriser les apports d'affaires croisés.

Relation Client

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

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

Cadre législatif et règlementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux règlementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

Vente

Ventes à distance

Adapter les techniques de vente et les postures à une relation commerciale à distance et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client. Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi. Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.

Prérequis

Manager de proximité

CREC

Relations internes/externes

CREC

Bureau

Partenaires, notaires, mairie, pompes funèbres, filiales

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Banque postale

Effectif de la fonction

De 100 à 249