

Fonction

CONSEILLER BANCAIRE DE PROXIMITE III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE III.3 \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.2 III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.3 III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR SERVICE RELATION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT VALEURS MOBILIERES III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE DE PROXIMITE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES EXPERT EN PATRIMOINE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES EXPERT EN PATRIMOINE IV.A \(H/F\)](#)
- [ALTERNANT CONSEILLER BANCAIRE DE PROXIMITE II.2 \(H/F\)](#)
- [APPRENANT CONSEILLER BANCAIRE 3.1 III.1 \(H/F\)](#)
- [APPRENANT CONSEILLER BANCAIRE 3.2 III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CREDIT IMMOBILIER 3.1 III.1 \(H/F\)](#)

A compétences proches

- [CONSEILLER CLIENTELE III.2 \(H/F\)](#)

Vers une nouvelle orientation

- [RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL III.3 \(H/F\)](#) 

Raisons d'être

La Banque Postale a l'ambition de devenir la banque préférée des Français, ce qui implique de garantir une expérience client remarquable constituant une référence dans le secteur bancaire français, pour un développement rentable.

Dans ce cadre et pour répondre aux enjeux de nos clients bancaires Grand Public, le Conseiller Bancaire de Proximité :

- Apporte un conseil personnalisé et de qualité aux clients et prospects, en garantissant l'accessibilité, l'instantanéité de la prise en charge et la résolution au premier contact, en physique et à distance,
- Participe à la gestion du portefeuille Grand Public et le conseil associé

Missions

MISSION 1 : Mettre en œuvre la gestion collective du portefeuille Grand Public

- Être un acteur de la gestion collective du Portefeuille Grand Public pour optimiser la prise en charge des clients du portefeuille et développer le nombre de clients rencontrés (développement du taux de curiosité)
- Contribuer au développement de la synergie avec les acteurs de l'espace commercial
- Appuyer et soutenir l'espace commercial sur les activités bancaires

MISSION 2 : Assurer la prise en charge du client en première intention

- Assurer la prise en charge spontanée de tous les clients bancaires Grand Public en face à face ou à distance
- Résoudre la demande du client au premier contact
- Répondre aux besoins exprimés par le client pour l'accompagner dans tous les moments de vie

MISSION 3 : Développer le fonds de commerce du portefeuille Grand Public

Optimiser toutes les interactions clients, tout canal confondu, pour conseiller et vendre de manière pro active les produits et services de son périmètre permettant le développement du PNB :

- Organiser son activité hebdomadaire en termes de rendez-vous programmés (tout canal confondu, par exemple assurer le traitement de listes d'actions commerciales, effectuer des séances de RAD, générer des relances qualifiées, ...)
- Renforcer la pro activité en face à face ou à distance, y compris par des accroches et rebonds après réponse au besoin client

Garantir la découverte, y compris pour les clients à enjeux et patrimoniaux, et permettre de proposer les solutions ou interlocuteurs adaptés (apports, synergie) notamment dans le cadre de l'entrée en relation ou pour certains moments de vie (projet immo, succession, ...)

Garantir la connaissance client (dont le traitement des alertes KYC), la finalisation et la conformité des dossiers de souscription initiés pour un client

Contribuer à la maîtrise des risques en étant particulièrement vigilant sur l'entrée en relation et en signalant les opérations atypiques LCBFT

Développer l'omnicanalité de la relation avec les clients :

- Adapter son niveau de relation selon le profil et le besoin du client
- Accompagner le client dans l'utilisation de tous les canaux et outils digitaux
- Maîtriser tous les canaux et outils de contacts et notamment la visio

MISSION 4 : Garantir une expérience client remarquable et incarner les valeurs d'entreprise à mission

Etre pro actif dans l'accueil du client et partager les modalités de gestion, communiquer et informer le client pour :

- Convenir avec le client de la modalité de suivi
- Le tenir informé des opérations en cours et de l'aboutissement de sa demande
- Traiter la demande du client de bout en bout

Tous Ambassadeurs Numériques des services digitaux de La Banque Postale :

- Savoir en faire la promotion et la démonstration face aux clients
- S'assurer que les pré-requis pour accéder aux services en ligne sont activés par le client et l'accompagner pour faciliter la gestion de ses comptes et contrats en toute autonomie

Garantir un conseil adapté à chaque client :

- Prendre connaissance de l'historique relationnel et mettre à jour la connaissance client à chaque contact
- Préparer chaque interaction clients en appliquant la méthode LBP afin d'optimiser les contacts
- Se former et s'informer (actualité financière et économique) pour maintenir son niveau de connaissance, nécessaire à l'exercice de sa fonction
- Exercer l'ensemble de ses activités dans le respect des règles de déontologie de LBP, de la maîtrise des risques, de la réglementation bancaire, assurance et financière
- Garantir la cohérence du conseil avec les données clients

Assurer la continuité dans la prise en charge des clients à travers le renseignement de tous les événements pour optimiser la prise en charge des différents moments de vie

Porter l'empreinte relationnelle de la Banque Postale et être ambassadeur des missions citoyennes

Compétences

Banque de détail

Retraite

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des produits ou services dédiés aux retraités ou futurs retraités. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Epargne

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits d'épargne. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Valeurs mobilières

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits de valeurs mobilières. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Argent au quotidien

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ouverture de compte et les moyens de paiement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Assurance individuelle de biens et de personnes

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance individuelle de biens et de personnes, leurs caractéristiques et leur processus de gestion. 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.

Crédit à la consommation

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre Crédit consommation. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

COMPORTEMENTALES

Adaptabilité

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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

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)

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.

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.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

Relation Client

Entrée en relation

Accueillir et prendre en charge les clients dès la phase d'attente dans l'espace de vente ou à distance. Porter une attention au client, l'accueillir de manière personnalisée, l'écouter et prendre en charge son besoin.

Services en ligne et offre digitale

Connaître la gamme de produits et services en ligne. Maîtriser les applicatifs et outils utilisés dans la relation à distance avec la clientèle. Pour les fonctions commerciales, être en mesure de commercialiser la gamme de produits et services digitaux.

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.

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.

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.

Risques et Conformité

Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme

Détecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.

Cadre législatif et réglementaire

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

Vente

Méthodes et techniques de vente

Maîtriser les méthodes et techniques de vente, de négociation, de communication sur les différents canaux de la relation client / prospect (dans une vision omnicanale) de la prospection à la conclusion de la vente.

Environnement de travail

SECTEUR

Relations internes/externes

Clients externes

CREC

Filiales bancaires

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Bgnp reseau
- □
Groupe - siege

Effectif de la fonction

De 1000 à 9999