

Fonction

CONSEILLER CREDIT IMMOBILIER 3.1 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 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE III.1 \(H/F\)](#)
- [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 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre du plan stratégique de La Banque Postale, le Conseiller Crédit Immobilier, au sein des maisons de l'habitat de la BGPN, contribue au développement des parts de marché et des encours crédit immobilier, ainsi qu'à la fidélisation client :

- En améliorant la satisfaction client.
- En renforçant la synergie entre la maison de l'habitat et les secteurs.
- En développant la créance relationnelle afin de favoriser la relation bancaire durable.

Missions

1. Accueil les clients et les prospects, analyse et traite les demandes

- Réceptionne la demande relevant du dispositif de commercialisation du crédit immobilier par La Banque Postale et/ou des clients quel que soit le canal d'arrivée et selon les modalités de répartition des flux du service (appels entrants).
- Analyse le dossier en vérifiant les éléments permettant de traiter le dossier ou la demande conformément aux procédures métier et aux conditions d'octroi.
- Evalue les risques et prend la décision ou la disposition adaptée à l'analyse du dossier.

- Effectue le traitement de l'opération relevant de sa responsabilité en assurant le relais auprès du bon interlocuteur.

2. Commercialise les prêts immobiliers simples de La Banque Postale en face-à-face ou à distance

- Réceptionne et analyse les dossiers dits « simples » qui lui sont transmis par les différents canaux, dans le respect du schéma délégataire.
- Prépare sa stratégie d'entretien dans le respect de la méthode de vente et en adéquation avec les conditions d'octroi de LBP.
- Accueille et conduit les entretiens clients, vérifie la conformité des documents et complète les éléments de connaissance client.
- Etablit un diagnostic selon le profil, les besoins et les projets des clients. Il conseille, négocie et propose une solution complète adaptée.
- Evalue les risques, instruit et argumente les dossiers, pour transmission et accord.
- Négocie les engagements commerciaux avec les clients et transmet les éléments aux conseillers bancaires pour la mise en place des engagements.

3. Contribue à la qualité de l'expérience client

- Garantit la fluidité du parcours client, quel que soit le canal de réception de la demande.
- Prend en charge la communication entrante et sortante avec les clients dans le respect de la méthode client.
- Accompagne et assure le suivi de la mise en place des engagements clients avec les conseillers bancaires.
- Contribue à la synergie au sein de l'équipe ainsi que les différents acteurs du crédit immobilier.

4. Contrôle et maîtrise les risques

- Veille à l'application de la réglementation, des règles de déontologie professionnelle et des procédures en vigueur dans le cadre de l'exercice de ses activités.
- Garantit la complétude, la mise à jour et l'exactitude des données client et des pièces justificatives.
- Saisit toutes les informations nécessaires (client et/ou activité) dans les systèmes d'information.
- Remonte les dysfonctionnements à son hiérarchique et applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.
- Réalise, dans les délais impartis, l'ensemble des formations réglementaires qui sont programmées.
- Maintient son niveau de connaissance et d'expertise en matière de réglementation, de concurrence, des marchés, des produits et services proposés par La Banque Postale en matière de crédits et de prêts immobiliers, ainsi que des produits d'assurance liés pour garantir la fiabilité du conseil (réglementation, ...).

Compétences

Banque de détail

Crédit immobilier

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme et des produits de l'offre Crédit immobilier. 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.

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.

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)

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.

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. Être ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

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.

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.

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

Traitement de la connaissance client

Savoir exploiter les données issues des SI de connaissance client afin d'optimiser l'activité commerciale en développant les portefeuilles clients, en améliorant les taux d'équipement et en limitant l'attrition.

Vente Conseil client

Être 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.

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.

Risques et Conformité

Risques de crédit

Maîtriser les risques de crédit dans le cadre de sa fonction et conformément à son niveau de délégation. Utiliser les outils de scoring. Appliquer les règles de délégation. Savoir analyser le risque client.

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

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.

Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

Environnement de travail

Rattachement hiérarchique : Directeur maison de l'habitat.

Lieu de travail : Maison de l'habitat.

Relations internes/externes

- Equipes en DEX
- Equipes en Maison de l'Habitat
- Ligne conseil bancaire en secteur

Famille

Filière

Métier

Effectif de la fonction

De 1 à 9