

Intitulé	<b>Chargé Développement clientèle</b>
Classe/ Niveau	II.3

Raison d'être	<p>Dans le cadre de la stratégie de développement et du plan marketing de La Banque Postale, réalise des appels sortants sur une cible d'appels identifiés.</p> <p>Assure la vente de produits et services bancaires quelles que soient les modalités de détection du besoin (sur transferts d'appels venant d'autres services, sur appels sortants, etc....).</p> <p>Définit avec le client le mode relationnel adapté à sa situation. Assure la mise à jour des données clients base de données clients et assure le service après vente des ouvertures de contrats.</p> <p>Dans un souci de satisfaction du client, répond aux questions et demandes aux clients, sur son domaine de compétences, et/ou veille à transmettre à une personne compétente la demande du client. Sur appels entrants, assure l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes des clients ainsi que le traitement des réclamations simples, quel que soit le canal de contact (téléphone, courrier, mail,...).</p> <p>Contribue à la fidélisation des clients et au développement du PNB de La Banque Postale en identifiant les besoins du client et en effectuant des propositions commerciales en fonction des besoins des clients.</p> <p>Veille à la fiabilisation des systèmes d'information de La Banque Postale.</p> <p>Exerce l'ensemble de ses activités dans le respect des règles déontologiques de La Banque Postale, de la charte du contrôle interne de La Banque Postale et de la réglementation bancaire et financière.</p> <p>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 et de la lutte contre la fraude.</p>
---------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Activités principales (non exhaustives) :**

**Assure une relation commerciale de qualité avec les clients en appels entrants et sortants :**

- Etablit un diagnostic client identifiant le profil, les besoins et les projets des clients ;
- Prospecte les clients distanciés en réalisant un accueil de qualité des clients et les prend en charge ;
- Fournit au client un conseil adapté à sa situation globale (situation familiale, etc....) ;
- Vend les produits et services bancaires, financiers, etc.... adaptés aux clients ;
- Le cas échéant, transfère l'appel vers le service concerné ou vers d'autres partenaires ou propose un rendez-vous avec un conseiller financier ;
- Exerce son devoir de conseil en matière de vente en s'appuyant sur la méthode de vente de La Banque Postale ;
- Prend ses rendez-vous téléphoniques et assure la préparation de tous ses entretiens ;

- Assure le suivi de ses entretiens téléphoniques ;
- Assure une gestion exhaustive des dossiers clients dont il a la charge ;
- Assure le service après vente des contrats signés par les clients (en fonction de l'évolution des outils) ;
- Renseigne et met à jour le système d'information de La Banque Postale ;
- Suit ses résultats commerciaux et met en place, avec l'appui de son hiérarchique, les actions correctrices ;
- Assure un reporting de son activité à son responsable.

**Assure l'administration commerciale :**

- Prépare et envoie les contrats pré-remplis et les brochures et documentations commerciales suite à une proposition commerciale.

**Assure le traitement des renseignements clients dépôt et épargne (en appels entrants et sortants) :**

- Quel que soit le canal de contact, suite à une demande du client après appel, traite les demandes de renseignements des clients sur le fonctionnement de leur compte et les événements qui peuvent l'affecter, sur les produits et services proposés par La Banque Postale. Si demande du client, prend en charge les opérations de renouvellement de chéquier et assure l'enregistrement des oppositions sur l'ensemble des moyens de paiement ;
- Fournit des informations au client sur les procédures à suivre pour toute modification contrat/client nécessitant une preuve écrite ;
- Réalise le transfert de certains appels vers les services concernés ou vers d'autres partenaires ;
- Enregistre les demandes des clients à réaliser par les autres services et s'assure du bon aboutissement des demandes clients qu'il a pris en charge ;
- Traite les réclamations simples des clients.

**Dans les limites de ses délégations de responsabilité, peut effectuer le traitement des demandes clients et notamment :**

- Les relèvements de plafonds de cartes bancaires ;
- L'autorisation de dépassement d'achats cartes ;
- La demande de découverts exceptionnels ou permanents ;
- Les mises en interdiction bancaire et des levées d'interdiction bancaire ;
- Les fichiers des incidents de paiement ;
- Etc....

**Participe à l'entraide :**

- Peut être amené à fournir 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 au sein du domaine clientèle ;
- Peut être amené à renforcer un autre Service clientèle sur des activités relevant de sa compétence.

**Participe au renouvellement des connaissances sur son domaine d'activités :**

- Effectue une veille dans son domaine d'activité : évolutions des produits, de la réglementation, évolutions des outils...

**Compétences :**

<b>Compétences techniques générales</b>	<b>Niveau II.3</b>	<b>Niveau III.1</b>
Techniques d'expression orale	3	3

<b>Compétences techniques expertes</b>	<b>Niveau II.3</b>	<b>Niveau III.1</b>
Maîtrise des techniques de commercialisation des produits et services de La Banque Postale	3	3
Maîtrise des techniques de la relation client / fournisseur	3	3
Utilisation des applicatifs informatiques dédiés	2	3
Connaissance des services bancaires	2	2

<b>Compétences comportementales</b>	<b>Niveau II.3</b>	<b>Niveau III.1</b>
Orientation client / esprit de service	3	3
Recherche du résultat et de la performance	3	3
Souci de la précision / Rigueur	3	3
Conviction / Influence	2	3
Adaptabilité	2	3
Autonomie / Confiance en soi	2	3