

CONSEILLER BANCAIRE GENERALISTE (H/F)



Famille Métier
Relation et gestion clients

Filière Métier
Accueil conseil et vente
bancaire

RÉPARTITION DES EFFECTIFS



Banque
Postale



Reseau
La Poste

EFFECTIF DU MÉTIER

⊕ de 1 000 

RAISON D'ÊTRE

Contribuer au développement et à la fidélisation de clients particuliers sur les services et produits banques et assurances, en identifiant des solutions pertinentes et adaptées aux besoins exprimés par le client.

MISSIONS

CONSEILLER LES CLIENTS

- Etablir un diagnostic permettant d'identifier le profil, les besoins et les projets des clients
- Proposer au client les services et produits adaptés en fonction du potentiel et des opportunités identifiés
- Concrétiser la vente des services et produits

DÉVELOPPER SON PORTEFEUILLE CLIENTS

- Décliner le plan d'action commercial (ciblage des offres/clients, relances qualifiées, ...)
- Assurer des opérations de prospection téléphonique (élaboration d'un plan de contact, prise de rendez-vous,...)
- Réaliser la préparation et le suivi des dossiers avec le back-office
- Effectuer des relances auprès de ses clients au sujet d'offres commerciales

GARANTIR LA SATISFACTION CLIENTS

- Assurer un suivi commercial de qualité avec l'ensemble des clients de son portefeuille
- Répondre aux sollicitations des clients par tout type de canal (téléphone, courrier, mail,...)
- Tenir ses clients informés des évolutions enregistrées sur leurs comptes
- Actualiser ses connaissances en matière de produits, services et réglementation

RÉALISER LE SUIVI DES OPÉRATIONS

- Effectuer et transmettre à son responsable le reporting de ses activités et proposer à sa hiérarchie des actions adaptées
- Saisir et mettre à jour les informations nécessaires (client et/ou production) dans les systèmes d'information
- Garantir l'exhaustivité et l'exactitude des données clients et pièces justificatives

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

LIEU DE TRAVAIL

Centres financiers de La Banque Postale

ÉVOLUTIONS POSSIBLES



Banque Postale



Services-Courrier-Colis



Reseau La Poste



Groupe - Siege



Numerique

CONSEILLER BANCAIRE GENERALISTE (H/F)



AU SEIN
DU MÉTIER

- CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE II.3
- CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE III.1
- CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.2
- CONSEILLER FINANCIER III.1
- CONSEILLER CLIENTELE III.2
- CONSEILLER FINANCIER III.2
- CONSEILLER CLIENTELE III.3

PROXIMITÉ DE
COMPÉTENCES



MANAGER ESPACE DE VENTE (H/F)

NOUVELLE
ORIENTATION



CONSEILLER BANCAIRE SPECIALISE
(H/F)

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Externes

- Evolution du comportement des clients accélérée par la digitalisation (plus d'expertise et d'autonomie accrue, exigence accrue de qualité de service)
- Développement de nouvelles méthodes de vente et de la vente à distance

Internes

- Construction d'un CRM, mise en oeuvre de l'omni canal, évolution du modèle de Bureau de Poste recentré sur le conseil bancaire, développement de l'offre de services en ligne
- Adoption d'une démarche centrée client personnalisée

LE MÉTIER EN QUELQUES MOTS

Orientation client

Conseil bancaire

Recherche du résultat et de la
performance

Techniques de vente

Analyse

Conviction / Influence