

Chef de cellule commerciale Nord et Iles à la Direction des services bancaires



Référence : 3134-24-1108/SR du 12/07/2024

Employeur : Office des Postes et des Télécommunications

Corps /Domaine : contrôleur ou contrôleur principal

Direction : des services bancaires

Durée de résidence exigée
pour le recrutement sur titre (1) : /

Lieu de travail : bureau IAT OPT KONE – 98860 KONE

Poste à pourvoir : immédiatement

Date de dépôt de l'offre : Vendredi 12 juillet 2024

Date limite de candidature : Vendredi 02 août 2024

Détails de l'offre :

Emploi RESPNC : Chargé de l'exploitation commerciale

Missions :

- Manager et coordonner les activités des conseillers financiers multicanal en activité dans les agences OPT de l'Intérieur (de Boulouparis à Belep) et des Iles Loyautés (Maré, Lifou, Ouvéa)
- Veiller à la qualité des services délivrés par les conseillers financiers multicanal (en présentiel ou à distance) et piloter les actions d'amélioration le cas échéant.
- S'assurer du respect des dispositions réglementaires s'appliquant à la relation clientèle des services bancaires (notamment LCBFT).
- Assurer l'encadrement de l'entité selon le référentiel des fonctions managériales de l'office.

Unité organisationnelle :

Service relation client

Place dans l'organigramme :

N-2 (par rapport au directeur opérationnel)

Fonction du supérieur hiérarchique direct :

Chef de service relation client

Nb d'agents encadrés :

- directs : 6
- indirects :

Caractéristiques particulières de l'emploi :

Activités du poste :

Principales :

• Activité commerciale et de pilotage

- Gérer les plannings et les ressources de l'équipe pour garantir un service client de qualité
- Répartir les demandes clients sur la base de la charge des conseillers financiers multicanal, des absences et en fonction des pics d'activités

- Répartir le traitement des alertes en matière de lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme
- Assurer les remplacements de ses collaborateurs en cas d'absence prévue, imprévue ou de besoin urgent afin de maintenir la continuité du service et garantir la satisfaction des clients.
- Assurer le tutorat permettant la montée en compétence harmonisée des conseillers financiers multicanal, notamment dans le cadre des évolutions réglementaires et du déploiement de nouveaux outils.
- Assister les conseillers financiers multicanal en matière de posture commerciale et dans le cadre de la réponse aux demandes des clients.
- Répartir les réclamations clients à traiter sur les conseillers financiers multicanal de la cellule et s'assurer de leur prise en charge dans les délais réglementaires.
- Prendre en charge, le cas échéant, certaines demandes clients ou réclamations complexes.
- Développer des stratégies pour améliorer les performances de l'équipe et augmenter les ventes de produits financiers
- Assurer la formation continue des conseillers financiers pour qu'ils restent à jour sur les produits et services proposés
- Proposer des solutions innovantes pour répondre aux besoins de nos clients dans des zones éloignées des agences de rattachement des conseillers financiers
- Assurer le suivi des indicateurs de performance et proposer des actions correctives si nécessaire

- **Participation aux projets**

- Participer à la mise en œuvre des projets impactant le service relation client
- Participer à la refonte des parcours clients des services bancaires
- Participer au déploiement des outils de la relation client (outil de suivi des appels et mails clients, outil de suivi de l'activité des conseillers)

- **Reporting et contrôle**

- Renseigner les indicateurs de suivi de l'activité commerciale et de qualité de service de la cellule.
- Réaliser les contrôles de 1er niveau de son périmètre et participer à la réalisation des plans d'actions remontés dans le cadre du dispositif de contrôle interne (contrôle permanent et audit)
- Reporter auprès du chef de service relation client, de l'avancement des objectifs, de l'évolution des indicateurs de qualité de service, du traitement des actions attendues en matière de LCBFT et du traitement des réclamations clients.

Secondaires :

- Effectuer toute mission particulière confiée par la DSB ou le chef du service relation client dans le cadre de ses attributions (groupe de travail, études diverses)

Profil du candidat

Expérience de plusieurs années dans la relation commerciale bancaire
 Profil commercial avec formation bancaire appréciée

Conditions de travail :

Déplacements possibles pour recevoir des clients dans les agences de la zone, rendez-vous physique, en visio-conférence

Fourniture ou mise à disposition de matériels, biens ou services :

PC portable

Régime indemnitaire rattaché au poste de travail :

Indemnité hiérarchique de chef de cellule

Habilitations, permis nécessaires pour l'exercice des fonctions :

Permis B

Savoir :

- Maîtriser la réglementation bancaire et les mesures de vigilances en matière de LCBFT
- Avoir une expérience confirmée en tant que conseiller financier
- Maîtriser les différentes typologies de clientèle (particuliers, entrepreneurs individuels, personnes morales et associations)
- Maîtriser les techniques de management *
- Organisation et fonctionnement de l'OPT-NC*
- Outils bureautiques et applications informatiques

Savoir-faire :

- Animer une réunion, une équipe
- Optimiser les ressources et uniformiser les méthodes
- Gérer les conflits et les clients agressifs
- former et encadrer ses collaborateurs pour les faire monter en compétences
- Accompagner ses collaborateurs dans la conduite du changement

Comportement professionnel :

- Capacité à travailler sous pression et à gérer les priorités
- Sens accru de la communication, de la pédagogie et de la diplomatie
- Qualité relationnelle et d'écoute
- Leadership : capacité à inspirer et à guider son équipe vers la réussite
- Intégrité et exemplarité : agir de manière éthique et transparente dans toutes ses interactions
- Adaptabilité : être capable de s'adapter à des situations changeantes et de trouver des solutions innovantes
- Empathie : comprendre les besoins et les attentes de ses collaborateurs et de ses clients pour mieux les accompagner

Les compétences suivies de * pourront être acquises à la suite de la prise de poste via un accompagnement et des formations dispensées au sein de l'office.

Contact et informations complémentaires :

Mme Anne AMBROGGI, Cheffe de service relation client
mail : anne.ambroggi@opt.nc, tél. 26.88.32

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non-bénéfice de la rupture conventionnelle ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire*) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la direction des ressources humaines – service des ressources humaines – bureau recrutement mobilité par :

- Voie postale : direction générale – 2 rue Montchovet – Port Plaisance – 98841 NOUMEA Cedex
- dépôt physique : même adresse que ci-dessus
- mail : mobilite.rh@opt.nc
- Fax : n°27.54.45

Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique

(1) Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

(2) La fiche de renseignements et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.
Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.