

Conseiller financier multi canal – agences de Ducos et Vallée du Tir – direction de la distribution



Référence : 3134-23-0314/SSR du 03/03/2023

Employeur : Office des postes et télécommunications

Corps ou Cadre d'emploi / Domaine : contrôleur

Direction : de la distribution

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

Lieu de travail : Agences de Ducos et Vallée du Tir

Poste à pourvoir : susceptible d'être vacant

Date de dépôt de l'offre : Vendredi 03 mars 2023

Date limite de candidature : Vendredi 31 mars 2023

Emploi RESPNC : conseiller commercial.

Missions :

Maintenir la connaissance client (KYC), analyser les besoins, conseiller et vendre des produits et services bancaires adaptés à son client et l'accompagner dans la gestion de ses opérations.

Place dans l'organigramme : N - 4 (par rapport au directeur opérationnel)

Fonction du supérieur hiérarchique direct : chefs des agences de Ducos et Vallée du Tir

Activités principales :

- Prendre les rendez-vous pour les clients bancaires de l'OPT-NC, préparer les entretiens, prendre en charge les clients, en présentiel, à distance (téléphone, visio-conférence, mail),
- Identifier, pour chaque client, les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment, ...),
- Assurer la complétude des dossiers clients (KYC) en recueillant, analysant et saisissant les différents éléments nécessaires à la connaissance client et à la maîtrise du risque LCB-FT,
- Etablir, pour chaque client, un diagnostic identifiant son profil, ses besoins et de ses projets,
- Assurer le conseil, la promotion et la vente des produits et services bancaires de l'OPT-NC,
- Assurer le service après-vente (réclamation, opposition des moyens de paiements, fausse imputation),
- Assurer le suivi des entretiens et des clients,
- Renseigner et mettre à jour les fichiers clients dans le système d'information,
- Mettre à jour les modes opérations des positions de travail,
- Réaliser un reporting vis-à-vis de son manager.

Activités secondaires :

- Effectuer toute mission particulière confiée par son N+1 dans le cadre de ses attributions,
- Pratiquer l'entraide

Caractéristiques particulières de l'emploi :

- Habilitations, permis nécessaires pour l'exercice des fonctions : Permis B

Profil du candidat

Savoir / Connaissance / Diplôme exigé :

- Organisation et fonctionnement de l'OPT-NC*
- Procédures et processus de décision bancaire*
- Produits et services financiers commercialisés*
- Procédures commerciales et réglementation afférente au domaine*
- Réglementation bancaire*
- Techniques de phoning, d'accueil et de vente en face à face ou visio-conférence*
- Outils de bureautique et applications informatiques métiers*
- Connaissance en matière de comptabilité ; droit des sociétés et en fiscalité
- Déontologie, conformité
- Lutte anti-blanchiment
- Techniques de gestion de stress*
- Techniques de gestion de conflits*

Savoir-faire :

- Savoir mener une découverte approfondie du client (KYC)
- Atteindre un niveau d'expertise sur tous les produits et services bancaires proposés par l'OPT*
- Atteindre un niveau d'expertise sur tous les produits et services bancaires proposés par l'OPT*
- Appliquer les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme*
- Analyser un risque financier,
- Prendre des décisions dans l'intérêt de l'établissement
- Alerter sa hiérarchie et les instances de contrôle interne dès lors qu'une opération « hors-norme » est détectée
- Appliquer la réglementation et les procédures en vigueur, les règles de déontologie de l'OPT, de la charte du contrôle interne*
- S'exprimer avec clarté (être à l'aise à l'oral, avoir une élocution correcte)
- De bonnes qualités rédactionnelles
- Ecouter avec attention, questionner et reformuler
- Résister à la répétitivité du travail (sourire, empathie et écoute) et à l'échec (raccrochage)
- Résister au stress (gestion de la file d'attente des appels, rapidité d'exécution, clients mécontents...)
- Adapter son argumentaire commercial selon la diversité de la clientèle*
- Guider les clients, répondre à leurs besoins en fonction de leurs attentes*
- Rendre compte de ses résultats auprès de la hiérarchie
- Utiliser l'outil informatique et les applications du métier*

Comportement professionnel :

- Sens de l'accueil et de l'écoute
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Rigueur, sens de l'organisation et accompagnement des évolutions de l'OPT
- Adaptabilité,
- Maîtrise de soi
- Ponctualité

- Discrétion professionnelle absolue
- Concentration, organisation
- Efficacité et autonomie encadrée
- Amabilité, courtoisie et diplomatie
- Réactivité
- Sens de l'anticipation
- Bon relationnel
- Esprit d'équipe
- Intégrité
- Empathie

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 :

Fabienne PIERSANTI – chef d'agence de Ducos
Tél. : 26.84.29 – mail : fabienne.piersanti@opt.nc
Atonina HAUTAULU – chef d'agence de Vallée du Tir
Té. : 27.44.15 – mail : atonina.hautaulu@opt.nc

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non bénéficiaire de la rupture conventionnelle, ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire ⁽²⁾) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la direction des ressources humaines – bureau recrutement mobilité accompagnement par :

- Voie postale : Direction générale – 2 rue Montchovet, Port Plaisance – 98841 Nouméa Cedex
- Dépôt physique : même adresse
- Mail : mobilite.rh@opt.nc

⁽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, l'attestation sur l'honneur de non bénéficiaire de la rupture conventionnelle 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.

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