

Chargé de clientèle bancaire à distance F/H

Grand-Est • Référence OF00102829

Date de modification

10/06/2025

Contrat

CDI

Niveau d'études

Bac+2

Département

Marne - 51

Ville

Châlons-en-Champagne

Entité

<p>La Poste Groupe change, nos métiers évoluent.
Etre toujours au plus près des Français, développer la confiance dans le numérique et être acteur de la transformation écologique, c'est aussi le sens de notre métier.
Rejoindre La Poste Groupe, c'est rejoindre une entreprise responsable, riche de ses 232 000 collaborateurs !
Pour l'égalité des chances, La Poste fait vivre la diversité. Nos postes sont ouverts à toutes et à tous.
Vous aussi, engagez-vous à nos côtés pour donner du sens à votre métier.</p> <p>Vous voulez faire de la finance différemment ? La Banque Postale œuvre pour l'intérêt général, chaque jour, au plus proche de ses clients en envisageant la finance autrement : plus juste, plus responsable, plus citoyenne.
Également attentive à ses collaborateurs, elle s'engage en faveur de la diversité et de l'égalité des chances pour donner accès à tous ses métiers sans discrimination.
Venez contribuer à bâtir l'acteur bancaire de référence de demain.</p>



Filière Métier

Commercial

Mission

Rejoindre la Banque Postale en tant que Conseiller Service Relation Client, c'est choisir de travailler au nom et pour le compte d'une banque citoyenne sur le marché de la banque de détail en France. Fidèle aux valeurs de proximité et de service au plus grand nombre qui nourrissent la confiance, La Banque Postale place les clients au cœur de son organisation.

Dans son plan stratégique, La Banque Postale affiche l'ambition de devenir la banque préférée des Français, ce qui implique de proposer un service client de 1er ordre constituant une référence dans le secteur bancaire français, pour un développement rentable.

Dans ce cadre, le Conseiller Service Relation Client garantit la satisfaction et la fidélisation des clients, par la qualité de la relation "omnicanal" et l'excellence de l'expérience client. Il contribue au développement du PNB tout en maîtrisant les risques associés à son activité.

Au sein du centre financier de La Banque Postale, le Conseiller Service Relation Client:

- Accueil et prise en charge client

Assure un accueil personnalisé de qualité sur les principaux canaux à distance

Garantit l'accessibilité au plus grand nombre en adaptant son activité aux flux

Réalise les opérations demandées par le client (information, opération de gestion...) de la brique Services au Quotidien

Développe l'autonomie du client en l'accompagnant dans l'utilisation des services en self care

Assure l'actualisation de la connaissance client (KYC)

- Fidélisation des clients et développement du PNB sur produits/services simples

Identifie le potentiel commercial en effectuant une découverte globale du client en temps réel

Propose les produits ou services adaptés à la situation du client

Assure la souscription de produits/services simples ou transfère vers la personne/service habilités à effectuer la souscription

Assure le suivi des souscriptions

- Respecte la réglementation de l'ensemble de son domaine d'activité

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, de la réglementation bancaire et financière, et de la réglementation applicable au domaine de l'assurance

Applique 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

Connaît et applique les procédures relevant de son activité

▣, editeur_offres

Profil

Vous maîtrisez les techniques de la relation client et savez faire preuve de conviction. Vous connaissez les produits et services bancaires. Animé(e) d'un esprit de service, vous avez à cœur de placer l'intérêt du client avant tout. Vous avez une bonne maîtrise des outils informatiques (bureautique et applicatifs spécifiques). Vous êtes motivé(e) par la relation client à distance et êtes attiré(e) par le milieu bancaire., editeur_offres

Formation et expérience

Bac+2 dans le domaine bancaire ou commercial souhaité Vous disposez d'une première expérience (1 an minimum) dans la relation clients B to C. Si votre profil est retenu pour ce poste, nous vous inviterons à passer la première étape de sélection en ligne. Vous recevrez dans ce cas un lien par mail pour vous connecter. #LI-DREC, editeur_offres