Chargé(e) de clientèle (H/F)

92230 GENNEVILLIERS Accéder à l'annonce en ligne

- Contrat de travail temporaire
- Dès que possible
- Durée : 3 mois
- Temps plein
- Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

L'agence située à Gennevilliers fait partie d'un réseau impressionnant de 600 agences, avec 3 écoles de formation et 3 cabinets de recrutement, soutenu par 3550 collaborateurs.

Le poste

Poste : Chargé(e) de clientèle (h/f)

Nous recherchons un chargé de clientèle (h/f) pour un de nos clients basé à Gennevilliers.

MISSION SOCLE 1: Maîtriser la relation client omnicanale
Assurer de manière pro-active l'accueil, l'identification et la prise en charge différenciée de tous les clients particuliers et professionnels du secteur, en face à face et à distance, quel que soit le canal de contact et selon les besoins identifiés des clients
Assurer une gestion optimisée des flux clients et développer les réponses immédiates aux clients et la solution au 1er contact
Découvrir les besoins clients, conseilleret vendre dans son périmètre d'activités (en face à face ou à distance en fonction de son expérience, de sa formation, son habilitation et sur décision managériale) dans le respect de la maîtrise des risques, de la conformité et de la méthode de vente
Effectuer des apports multi-métiers en utilisant les outils appropriés et orienter les clients vers le bon interlocuteur dédié
S'assurer de la conformité et de l'exhaustivité des données clients et enrichir la connaissance client en utilisant les systèmes d'information appropriés auquel il est accrédité et en initiant le client au compte client

MISSION SOCLE 2: Maîtriser les usages numériques
Promouvoir les offres numériques du groupe La Poste et les parcours omnicanaux
Accompagner les clients dans l'utilisation des selfcare et développer leur autonomie :
Être en appui des clients dans l'utilisation des automates et des applications digitales (l'application LBP, site BEL de la Banque Postale, Compte Client Unique, La Poste.fr…) en fonction de ses accréditations
Accompagner le client dans la mise en main des offres (installation des applis mobiles La Poste, LBP, enrôlement à Certicode, initialisation de compte, Ardoiz,..)

MISSION SOCLE 3: Conseiller et commercialiser l'offre bancaire standard en face à face ou à distance en respectant les procédures et la conformité bancaire et en assurant l'exhaustivité de la connaissance client
Réaliser les opérations transactionnelles et la gestion des comptes au quotidien (carte, chèque, découvert, prélèvement, relevé, procuration, mobilité, chèque et opposition…) après avoir reçu les formations nécessaires et habilitantes
Commercialiser les produits bancaires de son périmètre (Épargne ordinaire, Versement programmé,) en face à face ou à distance en fonction de son expérience, des formations, son habilitation et sur décision du DS.
Effectuer ces opérations en respectant l'ensemble des procédures, contrôle et consignes de son périmètre d'activité

MISSION SOCLE 4: Conseiller et commercialiser l'offre postale et LPM standard en face à face ou à distance en respectant les procédures et la conformité et en fonction de ses formations
Détecter et analyser les besoins des clients afin de proposer les produits et services adaptés aux clients particuliers et professionnels et les orienter vers le bon interlocuteur si besoin
Découvrir les besoins, conseiller et commercialiser:
-les solutions d'affranchissement de l'ensemble de la gamme courrier/colis du groupe
-les offres de diversification et relais de croissance et réaliser des apports croisés
-toute la gamme de produits et services LPM
Proposer ces offres dans le cadre d'une démarche pro-active auprès des clients et en s'appuyant sur les éléments de connaissance clients et en pratiquant le rebond en complément de la solution proposée
Effectuer le dépôt et les remises d'instance

MISSION SOCLE 5: Prendre en charge des activités standard de back office
Assurer la maintenance logistique de l'espace commercial : effectuer le réassort, assurer la netteté des espaces et le bon fonctionnement des meubles dépôts
Prendre en charge les procédures liées à l'ouverture et à la fermeture du bureau

Le profil recherché

Pour le poste de Chargé(e) de clientèle (h/f), nous recherchons un profil doté de compétences exceptionnelles en communication et en gestion de la relation client. Le candidat idéal devra démontrer une capacité à résoudre des problèmes de manière proactive tout en maintenant un haut niveau de satisfaction client.

Il est essentiel de posséder une compréhension approfondie des processus de vente et une aptitude à travailler efficacement dans un environnement dynamique. Une expérience préalable dans un rôle similaire sera considérée comme un atout majeur.

Le candidat doit également faire preuve de compétences organisationnelles solides et être capable de gérer plusieurs tâches simultanément avec une grande attention aux détails. La maîtrise des outils informatiques et des logiciels de gestion de la relation client est requise.

Nous cherchons une personne capable de s'adapter rapidement aux changements et de travailler en équipe pour atteindre les objectifs communs. Une excellente maîtrise de la langue française, tant à l'oral qu'à l'écrit, est indispensable pour ce rôle.