

## RESPONSABLE / ANIMATEUR D'UNITE COMMERCIALE

### Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Responsable d'agence
- Directeur d'agence
- Directeur d'agence particuliers, professionnels
- Directeur de centre d'affaires
- Responsable point de vente
- Responsable de groupes d'agences
- Responsable d'agence entreprises
- Responsable d'une équipe de téléconseillers
- Responsable de la plate-forme téléphonique
- Responsable d'implantation à l'étranger...

**FORCE DE VENTE**

Banque de réseau

### Mission Générale

Financier, commercial, responsable d'équipe, gestionnaire, le responsable / animateur d'unité commerciale endosse plusieurs rôles. Avec son équipe il développe l'activité de son agence dans son secteur géographique.

### ACTIVITÉS

#### Activités techniques

- Définir un plan d'action de développement de l'unité
- Maîtriser les équilibres financiers et les risques de l'unité
- Assurer le développement de l'unité sur les différents marchés
- Prendre en charge la gestion d'une partie du portefeuille clientèle
- Veiller au respect des consignes de sécurité
- Veiller au respect des règles de conformité
- Maîtriser les risques des financements accordés
- Accompagner les conseillers sur les montages financiers complexes
- Former ses collaborateurs à l'évolution réglementaire et aux nouveaux produits
- Assurer des relations avec des interlocuteurs privilégiés
- Détecter les besoins des clients et proposer des solutions de financement
- Identifier et analyser les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Négocier les conditions financières et mettre en place les garanties
- Suivre les évolutions réglementaires, juridiques, fiscales, spécifiques au secteur bancaire
- Traiter les litiges entre ses collaborateurs et les clients
- Mettre en œuvre les orientations stratégiques

#### Activités managériales

- Définir les objectifs des collaborateurs
- Répartir les tâches et assurer l'organisation de l'unité
- Animer et organiser les réunions internes
- Procéder aux entretiens annuels et fixer les objectifs à atteindre
- Repérer et définir les besoins en formation des collaborateurs
- Coordonner les activités de prospection
- Veiller à la maintenance des installations

### ENVIRONNEMENT

Il fait appel à l'ensemble des services fonctionnels et des experts du siège pour mieux servir sa clientèle.



## ENVIRONNEMENT

Il est en contact avec la municipalité, les organisations professionnelles en tant que représentant de la banque au niveau local.

## PROFIL

### Formation initiale d'accès au métier

- Formation bancaire interne (BP Banque, ITB)
- Bac +5 - Master de management - École de commerce

### Compétences attendues

#### Connaissances - savoir

- Avoir une bonne connaissance des techniques de marketing et de communication
- Avoir une bonne culture générale économique et financière
- Connaître la réglementation bancaire, juridique et fiscale relative sur son activité
- Connaître la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire
- Connaître le tissu économique local
- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes
- Connaître les outils et les techniques de gestion RH
- Connaître les procédures administratives et comptables
- Connaître les techniques d'animation, d'organisation et de communication
- Maîtriser l'analyse et le traitement de l'information comptable et financière
- Maîtriser les techniques de gestion et d'organisation d'une entité
- Maîtriser le droit fiscal des entreprises
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance sur son périmètre
- Maîtriser les techniques de financement courant et ceux de l'immobilier
- Maîtriser les techniques de l'analyse des risques financiers
- Maîtriser les techniques de management
- Maîtriser les techniques de négociation commerciale
- Maîtriser les techniques de vente et de prospection
- Maîtriser l'anglais

#### Compétences comportementales - savoir-être

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir prendre des décisions
- Savoir s'adapter
- Être orienté résultats
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Faire preuve de leadership et d'autorité
- Faire preuve de responsabilité
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir écouter
- Savoir convaincre
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir maîtriser son stress
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Faire preuve de pédagogie

## PROFIL

- Savoir anticiper
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir analyser et synthétiser
- Etre force de proposition
- Savoir prioriser ses activités
- Comprendre et maîtriser les enjeux de transformation
- Savoir dialoguer avec les IRP
- Savoir prendre du recul
- Savoir prendre en compte les enjeux collectifs
- Savoir gérer les différences interculturelles
- Savoir représenter l'entreprise
- Savoir conduire des politiques de changement
- Savoir détecter les risques psycho-sociaux

### Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conduire des entretiens d'appréciations
- Conduire et conclure un entretien commercial en face à face ou à distance
- Conduire une négociation commerciale
- Définir un plan de développement de son entité
- Déléguer et évaluer
- Encadrer/animer une équipe
- Développer et évaluer des compétences et détecter des potentiels
- Diffuser la culture de la satisfaction client, la culture lean, la culture digitale au sein de ses équipes
- Mettre en œuvre des procédures et des règles
- Optimiser la gestion de l'ensemble des moyens humains et matériels
- Savoir gérer des projets
- Porter et relayer la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire
- Rédiger des rapports d'activité
- Savoir gérer les conflits avec les clients
- Savoir analyser un process et l'optimiser, en maîtrisant le risque
- Savoir utiliser et piloter des indicateurs de pilotage
- Porter des objectifs de productivité
- Savoir mettre en place des dispositifs d'amélioration continue et les plans de développements associés des collaborateurs
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Savoir mobiliser son équipe
- Savoir manager à distance
- Savoir piloter une unité commerciale et faire preuve de vigilance stratégique
- Savoir tisser et entretenir un réseau de relations
- Maîtriser les risques liés à l'e-réputation
- Maîtriser les outils digitaux et les outils collaboratifs

### Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères



## MOBILITÉ

- Spécialiste / Responsable marketing / communication
- Contrôleur périodique / permanent
- ...

## Tendances d'évolution du métier

- Réflexions à avoir sur le nombre d'agences à terme (regroupement, réorganisation...).
- Évolution à attendre en termes de contenu d'activité suite à des réorganisations.
- Évolution des compétences en termes de management liée à l'impact du numérique, le manager devra :
  - adopter un rôle de coach auprès de son équipe,
  - faciliter l'accès à l'information et la partager avec son équipe,
  - donner de l'autonomie à son équipe,
  - promouvoir l'innovation participative.
- Plus spécifiquement, en termes de compétences, le manager devra être en mesure de maîtriser les outils digitaux et développer ses capacités d'écoute et de pédagogie.

cf. l'étude : L'impact du numérique sur le métier de chargé de clientèle particuliers et l'évolution du rôle managérial

