Responsable de Point de Vente

Le Responsable Point de Vente est rattaché au Directeur de la Clientèle Particulier et Professionnel

MISSION

- Suivre et développer un fonds de commerce attribué
- Piloter l'activité de son point de vente
- Animer et gérer au quotidien une équipe de collaborateurs
- Rechercher en permanence l'amélioration de l'accueil et du service aux clients
- Exercer la responsabilité locale de la sécurité de son point de vente

ACTIVITES PRINCIPALES

Suivre et développer un fonds de commerce attribué

- Il suit un portefeuille de clients en s'appuyant sur les outils à sa disposition :
  - Traitement des opportunités de contact
  - Organisation et suivi des contacts clients
  - Vente de produits et services adaptés aux besoins des clients
  - Gestion des débiteurs
- Il participe pour une part significative à la réalisation des objectifs du point de vente
- Il contribue à l'augmentation du parc de comptes au travers d'une démarche de prospection ciblée et des relations qu'il entretient avec les personnalités locales.

Piloter l'activité de son point de vente

- Il met en oeuvre le plan d'action commercial du point de vente :
  - Il contribue en liaison avec le directeur d'entité à la répartition des objectifs de niveau individuel
  - Il relaie auprès de la force de vente la politique commerciale du pôle et de son entité ainsi que le plan de sollicitation clients
  - Il suit la réalisation des objectifs
- Il s'appuie sur les animations commerciales nationales, régionales ou locales, pour entraîner ses équipes, orienter l'activité, stimuler la force de vente et atteindre les objectifs
- Il veille au bon niveau de rentabilité des opérations
- Il assure la responsabilité de l'ensemble des risques dans son point de vente (engagements dans le cadre de sa délégation de pouvoirs, suivi des concours mis en place par les commerciaux, déontologie et blanchiment)

Animer et gérer au quotidien une équipe de collaborateurs

- Il se rend disponible pour appuyer au quotidien les équipes commerciales, notamment en rencontrant des clients avec les commerciaux
- Il s'assure de l'utilisation opportune et systématique par les vendeurs de leur poste de travail dans le cadre de leur démarche commerciale et de leur relation avec les clients
- Il organise régulièrement des réunions d'information avec ses équipes
- Il sensibilise la force de vente à la bonne adéquation des propositions commerciales au profil et aux attentes des clients
- Il rédige les propositions d'évaluations professionnelles et participe aux entretiens d'évaluation des collaborateurs de son point de vente

- Il contribue aux réflexions sur les évolutions envisagées pour les collaborateurs du point de vente
- Il propose le plan de congés de son point de vente

Rechercher en permanence l'amélioration de l'accueil et du service aux clients

- Il contribue, par son comportement personnel et son action auprès des collaborateurs, à améliorer la qualité de l'accueil dans son point de vente
- Il mobilise l'ensemble de la force de vente autour de la qualité de service, de la satisfaction client et de la sauvegarde du fonds de commerce

Exercer la responsabilité locale de la sécurité de son point de vente

- Il s'assure au quotidien du respect des consignes en termes de comportement, d'organisation, de procédures et d'équipement
- Il anime la politique sécuritaire de son point de vente au travers d'actions de formation, d'information et de sensibilisation

PRINCIPALES COMPETENCES REQUISES

- Connaître la politique commerciale de BNP Paribas
- Connaître les outils de suivi et de pilotage
- Connaître l'offre produits destinée aux particuliers et aux professionnels
- Connaître l'offre produits et services
- Maîtriser les techniques d'analyse et la gestion des risques clientèle
- Maîtriser les techniques de vente

PRINCIPAUX COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS REQUIS

- Capacité à animer et motiver une équipe.
- Aptitude à la négociation / Sens commercial.
- Capacité de travail en équipe.
- Sens du risque.
- Sens des responsabilités.
- Capacité à communiquer / à s'exprimer.
- Capacité d'organisation.