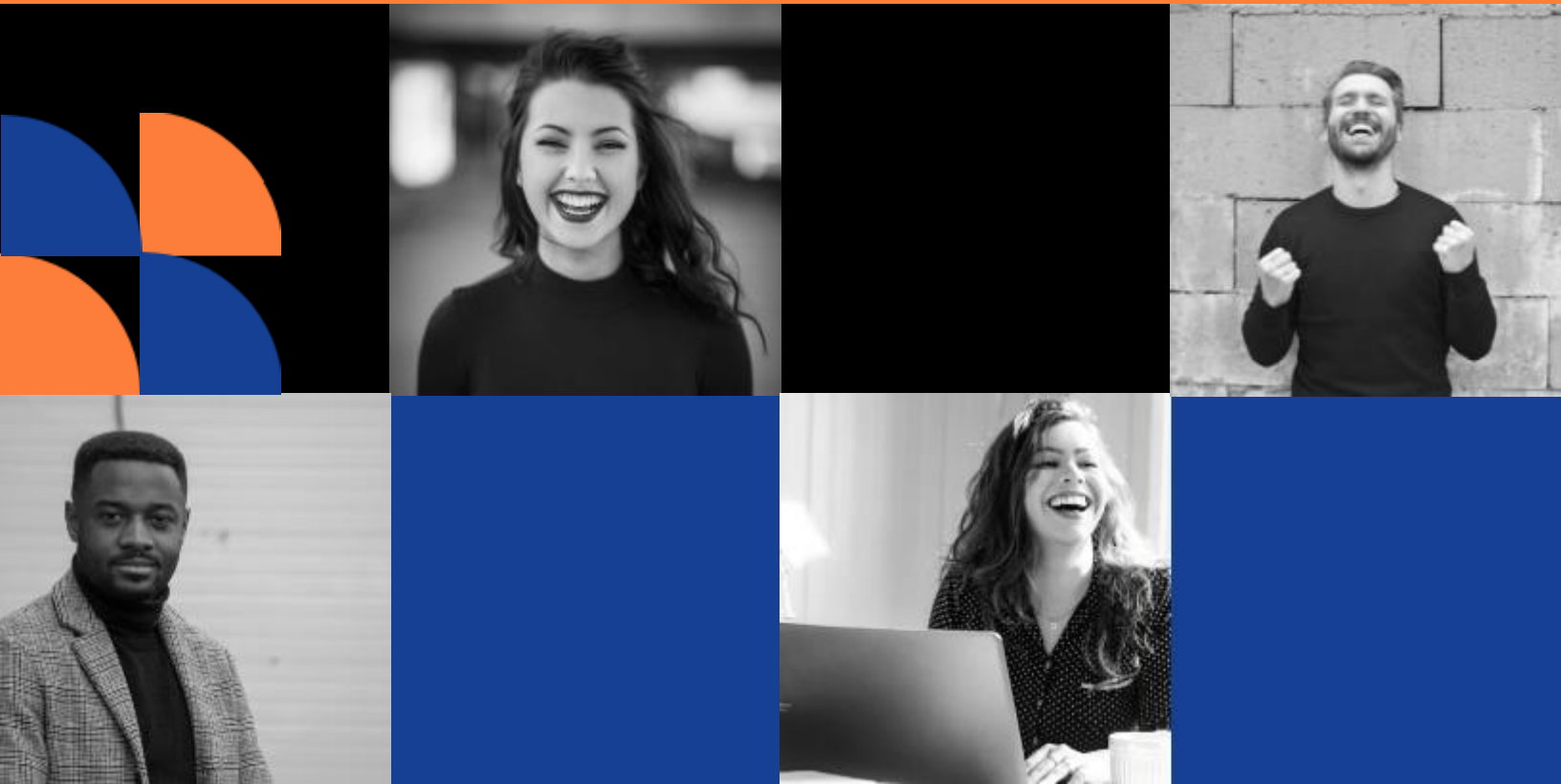


# Mon Métier

## d'Animateur/Animatrice Commercial/Commerciale



# Animateur/Animatrice Commercial/Commerciale



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

En lien avec la Direction Commerciale, vous avez un rôle de facilitation auprès du réseau. Vous accompagnez les caisses/agences de votre périmètre dans le développement et la dynamisation de leur activité commerciale, en adéquation avec les objectifs stratégiques du Groupe. Vous êtes conseil et support du management de caisse/agence dans le pilotage des entités. Vous accompagnez l'amélioration des pratiques professionnelles des équipes commerciales. Relais de communication de la politique du Groupe et de ses valeurs, vous véhiculez les bonnes informations dans le réseau et animez les messages au plus près de la relation client.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Etre présent sur le terrain et maintenir un lien étroit avec le réseau, pour répondre aux différents besoins des caisses/agences
- Développer une relation de confiance avec les Directeurs/Directrices pour les accompagner efficacement dans leur responsabilité au quotidien
- Proposer un conseil de qualité et aider les Directeurs/Directrices dans le pilotage de leur entité
- Animer les équipes du réseau dans le développement des pratiques professionnelles et de la performance commerciale
- Etre en appui du réseau dans le développement des compétences des équipes commerciales
- Concevoir des événements pour faciliter la mise en œuvre de la politique commerciale et son suivi
- Animer les nouveaux dispositifs commerciaux et veiller à leur intégration dans les pratiques professionnelles
- Retranscrire l'information auprès du réseau, transmettre les bons messages et faciliter l'accès à la donnée
- Entretien une relation constructive avec les organes de gouvernance, en accord avec les orientations du Groupe et du réseau
- Développer les synergies de qualité par la confiance et la proximité, au service des caisses/agences et de la banque

Exemples de parcours pour y parvenir : expérience réussie dans les métiers du réseau complétée par responsabilité de Management de caisse/agence

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Management, de caisse/agence, Filières spécialisées, Support, ...





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Animation de formation	Durabilité	Etre acteur du collectif
Conduite de projet	Finance	Etre centré client
Conseil	Langues	Etre proactif
Management transversal	Marketing & Communication	Etre responsable
Travail en équipe	Offre	Faire preuve de courage
	Projet & Innovation	Faire preuve de flexibilité
	Stratégie	Faire preuve de leadership
	Sécurité	Faire preuve d'esprit critique
		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sélectionner et croiser les sources d'informations, intégrer l'hétérogénéité, la durée de vie et la sensibilité des données, et garantir leur pertinence au service de l'analyse</li><li>• Prendre en compte l'environnement, ses évolutions et enjeux, mener les études et établir le diagnostic adéquat en lien avec les parties prenantes concernées</li><li>• Porter une approche objective des situations, élaborer les scénarii pertinents et évaluer les risques et leurs impacts avec une approche court moyen et longs termes</li><li>• Formaliser les conclusions et poser les arbitrages et leurs arguments dans un objectif de performance</li><li>• Partager les recommandations, associer les parties prenantes et faciliter la prise de décision</li></ul>
<b>Animation de formation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Préparer ses interventions en intégrant les aspects pédagogiques et logistiques pour garantir une animation optimale</li><li>• Comprendre les besoins et la composition du groupe et adapter la dynamique d'animation dans une logique d'efficacité</li><li>• Animer les formations, transmettre des messages de qualité et accompagner les participants dans le développement de leur bagage professionnel</li><li>• Impliquer les participants, s'appuyer sur la dynamique du groupe, faciliter le partage d'expérience pour inspirer, questionner et faire évoluer</li></ul>
<b>Conduite de projet</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définir le périmètre, les moyens et le calendrier du projet dans un objectif d'efficacité et de qualité</li><li>• Poser les jalons, identifier la méthodologie et coordonner les missions avec une gestion raisonnée des ressources et des moyens</li><li>• Mettre en œuvre les étapes du projet, assurer leur bon déroulement et garantir la qualité des livrables jusqu'au déploiement</li><li>• Assurer l'interface avec les différents acteurs du projet, communiquer son avancement et partager les risques potentiels dans une dynamique de performance</li></ul>
<b>Conseil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les besoins et l'environnement du client interne, intégrer les éventuelles évolutions et impacts dans l'analyse</li><li>• Apporter un accompagnement de qualité adapté aux besoins de chaque partie prenante</li><li>• Partager son expertise, proposer les solutions adéquates et se placer au niveau de l'interlocuteur pour faciliter sa compréhension</li><li>• Eclairer et faciliter la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques</li></ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Management transversal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'intéresser à l'autre, comprendre les besoins et spécificités de chacun, et faciliter le climat de confiance</li><li>• Expliquer, donner du sens et valoriser l'apport individuel dans le bon fonctionnement du collectif</li><li>• Apporter soutien et expertise dans l'amélioration des pratiques professionnelles, contribuer au développement des compétences et faciliter l'appropriation individuelle et collective</li><li>• Animer le collectif au quotidien autour de la feuille de route et partager l'information dans un objectif d'efficacité opérationnelle</li></ul>
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, animer un réseau professionnel et entretenir des relations constructives dans un objectif d'efficacité</li><li>• S'engager au quotidien dans l'amélioration des pratiques professionnelles, transmettre son expérience et faciliter le développement des compétences dans un objectif de performance</li><li>• S'investir au quotidien dans la dynamique d'équipe, et contribuer activement à la qualité des relations et à son bon fonctionnement</li><li>• Communiquer avec efficacité, faciliter l'accès et le partage de l'information au service du collectif</li><li>• Mobiliser les spécialisations adéquates en fonction du contexte et les animer en lien avec les besoins du collectif</li></ul>

# Animateur/Animatrice Commercial/Commerciale

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Conformité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformité LCB-FT</li> </ul>	Déclaration de soupçon Droits de communications Maîtrise des outils de pilotage des experts Outils de pilotage du réseau Procédures LCB-FT-SFI - KYC Procédures LCB-FT-SFI - KYT Réglementation et normes LCB-FT-SFI
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformité Déontologie</li> </ul>	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformité Ethique</li> </ul>	Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformité Réglementaire</li> </ul>	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositifs tutélaires et de contrôle</li> </ul>	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risques</li> </ul>	Cartographie des risques Risques de marchés Risques de taux Risques opérationnels
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Critères ESG</li> </ul>	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>	Culture Diversité Egalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Environnement</li> </ul>	Climat Ecologie

# Animateur/Animatrice Commercial/Commerciale

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Durabilité</b>	• Mutualisme	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	• Politique & Ambitions Groupe	Agora et vie mutualiste
<b>Finance</b>	• Comptabilité analytique	Comptabilité extra-financière liasse fiscale Outil CALIFE Ratios de liquidité Ratios de rentabilité Ratios de solvabilité Soldes intermédiaire de gestion Structure financière Tableau de financement Tableau des flux
	• Comptabilité générale	Budgets Etats comptables Outils et logiciels de comptabilité Réglementation et normes comptables Techniques comptables Techniques de comptabilité bancaire
	• Investissements ESG	
<b>Langues</b>	• Anglais	
	<b>Marketing &amp; Communication</b>	• Etudes marketing
• Animation de la relation client		Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
<b>Offre</b>	• Offre Assurance	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé
	• Offre bancaire Particulier	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers

# Animateur/Animatrice Commercial/Commerciale

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre bancaire Professionnel</li> </ul>	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités Gestion de trésorerie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre Entreprises</li> </ul>	Gestion de trésorerie Les financement internationaux Les financements d'acquisition d'entreprises Les financements du cycle d'exploitation Les financements moyen et long terme Les financements structurés Les outils de simulation, de souscription IDCE Les Procédures d'instruction et de gestion Start-up
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre immobilière</li> </ul>	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre Leasing Affacturage Particulier</li> </ul>	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre Leasing Affacturage Professionnel &amp; Entreprises</li> </ul>	Affacturage KA Affacturage Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre protection des biens et des personnes Particulier</li> </ul>	Offre homiris particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre protection des biens et des personnes Professionnel</li> </ul>	Offre homiris professionnel et collectivités
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre téléphonie Particulier</li> </ul>	Téléphonie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre téléphonie Professionnel</li> </ul>	Téléphonie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services bancaires</li> </ul>	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
<b>Projet &amp; Innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduite de Projet</li> </ul>	Construction et gestion de budget Gestion du changement Méthodologie de construction de projet Outils et méthodes de reporting Planification



# Animateur/Animatrice Commercial/Commerciale

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails	
<b>Projet &amp; Innovation</b>	• Innovation	Techniques d'idéation	
	• Intelligence collective	Facilitation Outils d'animation Techniques d'animation d'ateliers d'IC	
	• Pilotage de la transformation	Définition / structuration de projet de transformation Gestion des parties prenantes Planification de la transformation Reporting Transformation Techniques et processus de transformation	
	• Stratégie Commerciale	Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente	
	• Stratégie d'entreprise	Stratégie de croissance Stratégie de gouvernance Stratégie d'innovation	
	• Stratégie financière	Politique de gestion Politique de valorisation d'actifs Politique d'investissement	
	• Stratégie juridique	Stratégie juridique	
	<b>Stratégie</b>	• Stratégie Marketing	Politique Produit Stratégie de Communication Stratégie de Marque
		• Stratégie opérationnelle	Politique de sécurité Stratégie Achats Stratégie immobilière Stratégie Qualité Stratégie Supply Chain
		• Stratégie RH	Politique Marque Employeur Stratégie de développement humain Stratégie de Learning & Development Stratégie sociale
• Stratégie sociétale et environnementale		Politique environnementale Politique sociétale	

# Animateur/Animatrice Commercial/Commerciale

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Sécurité</b>	• PSH	
	• Règlementation HSE	Normes HSE
	• Secours à la personne	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	Conditions d'accès dans les locaux Discrétion Dispositif d'urgence Dispositifs de protection Environnement de travail N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité Vigilance VIGIPIRATE
	• Sécurité Incendie	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs
	• Service Sécurité Site	



SAVOIR ETRE	Définitions
<p align="center"><b>Apprendre à apprendre</b></p> <p>Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage</li> <li>• Je sollicite le feedback</li> <li>• Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances</li> </ul>
<p align="center"><b>Etre acteur du collectif</b></p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun</li> <li>• Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe</li> <li>• Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin</li> </ul>
<p align="center"><b>Etre centré client</b></p> <p>Capacité à mettre le client au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis proactif avec le client externe comme interne</li> <li>• Je lui propose les solutions adaptées</li> <li>• Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise</li> </ul>
<p align="center"><b>Etre proactif</b></p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème. Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation</li> <li>• J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme</li> <li>• J'établis des partenariats pour maximiser les résultats</li> </ul>
<p align="center"><b>Etre responsable</b></p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence</li> <li>• Je suis autonome</li> <li>• Je prends de la hauteur sur les situations</li> </ul>
<p align="center"><b>Faire preuve de courage</b></p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques</li> <li>• Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis</li> <li>• Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive</li> </ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité de s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues. Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face</li> <li>• Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes</li> <li>• J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies</li> <li>• Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien</li> </ul>
<p><b>Faire preuve de leadership</b></p> <p>Capacité à guider, faire adhérer et inspirer des individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'identifie et je comprends l'origine des émotions qui sous-tendent les réactions de l'autre que je sois impliqué ou non</li> <li>• Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation</li> </ul>
<p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'adopte une démarche rigoureuse pour collecter l'ensemble des informations nécessaires à une compréhension approfondie du sujet</li> <li>• Je distingue les interprétations, les hypothèses, les opinions et les évalue afin de poser une analyse objective du sujet</li> </ul>
<p><b>Pédagogie</b></p> <p>Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs</li> <li>• Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation</li> </ul>
<p><b>Porter nos valeurs</b></p> <p>Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur - et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs</li> <li>• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques</li> </ul>
<p><b>Savoir communiquer</b></p> <p>Capacité à écouter et comprendre. Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion</li> </ul>