

POSTE: RELATIONSHIP MANAGER	INDICATEUR DE REFERENCE:
DIVISION	DEPARTEMENT/ UNITE: RETAIL BANKING
CATEGORIE DU POSTE: CLIENT PRIVATE ET DIASPORA	VERSION NO.:
<u>OBJECTIF(S)</u> Le RO HNI/Diaspora a pour principale tâche : • Commercialiser et vendre des produits bancaires aux clients existants et potentiels fortunés et de la diaspora :Fournir un service client personnalisé, rapide et efficace à ces clients tout en contrôlant les opérations de leurs comptes. N.b L'acquisition, la satisfaction, la croissance et la fidélisation des clients sont essentielles pour réussir dans ce rôle raison pour laquelle des activités d'engagements clients et une bonne planification, sont les principaux moteurs de la fidélisation et de la satisfaction de ces derniers	
<u>CHARGES & RESPONSIBILITIES</u>	

- Faire les études détaillées de la diaspora ainsi que les clients fortunés, afin de détecter les cibles à convertir selon les zonings
- Démarcher de manière agressive les clients de la diaspora et fortunés selon les listes reçues ou constituées et maintenir/améliorer la satisfaction de ceux-ci grâce à un service de qualité
- Développer un portefeuille des clients diaspora et/ou fortunés viable en terme de dépôt et crédit.
- Définir les types de produits bancaires à proposer à tous ces clients et veiller à ce qu'ils soient utilisés.
- Travailler sur la rentabilité de son portefeuille client selon les zonings ou il y a des forts potentiels de développement et croissance
- Matcher les corridors remittances avec les différents pays où il y a une forte concentration des clients de la diaspora
- Développer et maintenir une bonne relation avec les présidents de cette diaspora ainsi que les ambassades, chambre des commerces, toute autre organisation qui regorgent les différents ressortissants de la diaspora congolaise.
- Jouer le rôle de conseiller de la diaspora et fortunés en terme d'investissement et financement
- Suivre toutes les demandes, transactions et ordres du client jusqu'à leur dénouement dans un délai raisonnable et en informer le client.
- Prévoir des visites régulières (à définir) à l'ensemble de la clientèle et faire participer le senior management en cas de besoins
- Faire les comptes rendus réguliers de ses visites et entretiens avec le client.
- Déceler et anticiper les besoins et projets de sa clientèle afin de déceler les opportunités
- Gérer les réclamations clientèles en 48h maximum.
- Exécuter toute autre tâche demandée par la hiérarchie supérieure dans le cadre de l'amélioration de son portefeuille client.
- Atteindre une note d'audit "Très Bonne" pour la diaspora et private en clôturant rapidement toutes les exceptions d'audits constatées.

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE (KPI'S)

- Rentabilité du PF
- Taux de conversion des prospects
- Ouvertures des comptes des clients identifiés
- Taux d'équipement en produits offerts par UBA

- Mobilisation des dépôts
- Taux de satisfaction des clients
- Objectifs financiers :Qualité du portefeuille

EXIGENCES DU POSTE (profil du poste et expérience requise)

- Bac+3
- Minimum 2 ans d'expérience en qualité de gestionnaire de comptes dans une banque de renom.

COMPETENCES CLES REQUISES**Connaissance**

- Maîtrise de l'environnement des affaires
- Maîtrise de la Gestion de la clientèle.
- Rapidité et célérité de traitement des dossiers

Qualités/Compétences

- Connaissance du travail sur terrain
- Maîtrise de l'anglais (écrit, parlé)
- Capacité de travailler sous pression.

LIENS HIERARCHIQUES

Direct : BM

Fonctionnel : BM

EQUIPE SUPERVISÉE