Description de l'emploi

Responsabilité : Performances Commerciales et Financières

- Atteindre les objectifs assignés en termes de dépôts, emplois, évaluation et suivi des risques, revenus et gestion efficace de la clientèle et tout autre indicateur pertinent de performance sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, semestrielle et annuelle.
- Acquérir de nouveaux clients PREMIER pour enrichir le portefeuille
- Etre disponible et assurer et fréquence d'appels régulière en vue de générer des ventes concrètes et profitables et fidéliser le client – cross sell
- Enrôler les clients sur les canaux digitaux
- Etablir sur une base quotidienne un planning de visites, des ventes et des revenus liés. Matérialiser les calls réalisés sur les clients dans Ecobank Engage
- Objectif calls physiques / semaine : 5 (prospects indépendants, salariés, professions libérales, démarchage du top management des structures identifiées et hauts fonctionnaires de l'Etat)
- Objectif calls téléphoniques / semaine : 30 (calls fidélisation sur le portefeuille, ressources, crédit, enrôlement Mobile et création d'alias, vente de produits etc.)

Responsabilité : Excellence Clientèle

- S'assurer que les instructions des clients sont correctement exécutées en application des standards en termes de vérifications et de contrôle, en coordination avec les autres départements.
- Maintenir un contact régulier avec les clients du portefeuille et développer une stratégie de rétention clients efficace
- Assurer une qualité de service irréprochable avec zéro plainte clientèle
- Maintenir à jour et exploitable la base clientèle : fonction, contacts et adresses clients à jour
- Gérer les requêtes quotidiennes de la clientèle et œuvrer à la résolution de leurs difficultés,
- Informer le client de toute autre modification liée à la gestion de son compte.
- Œuvrer à maintenir un niveau de 95% de comptes actifs

Responsabilité : Leadership et gestion du personnel

- Partager les connaissances et les meilleures pratiques avec les autres membres de l'équipe
- Œuvrer pour la satisfaction du client dans le respect des procédures

Responsabilité : Processus, contrôle et performance opérationnelle

- S’assurer que toutes les opérations de crédit et la documentation y afférente respectent l’esprit et la lettre les lois en vigueur, la réglementation et la régulation du pays (Taux d’usure, quotité cessible ...).
- S’assurer de la conformité des mesures applicables au niveau du Know Your Customer et du blanchiment avec les risques opérationnels et tout autre service ou groupe de contrôle.
- Conformité dans le suivi des dossiers clients High Risk, non résidents et Personnes Politiquement Exposées
- Faire approuver les dossiers de crédit clients dans le respect des SLA fixés
- Marketing des cibles identifiées selon le Target Market de la Banque
- Respect des normes et procédures d’Ecobank
- Anticiper sur les impayés et assurer le recouvrement des impayés du portefeuille
- Suivre la mise à jour des dossiers d’ouverture de comptes de son portefeuille