

## ➔ COMPÉTENCE 3 - Annonce de recrutement

### Chargé(e) de clientèle (Paris) H/F

ING en France, c'est la banque en ligne **ING Direct et ING Wholesale Banking**, une banque de financement dédiée aux grandes entreprises françaises et internationales. Ensemble, ces deux-là forment l'entité ING Bank France, appartenant au groupe bancaire néerlandais ING.

**ING en France** est une entreprise qui se distingue par une culture dynamique favorisant l'initiative personnelle et permettant à chacun d'exprimer son potentiel. Elle fait partie du groupe ING, l'une des principales institutions financières mondiales.

Chez ING Direct, en tant que **Chargé(e) de Clientèle**, vous êtes le premier contact de nos clients, ambassadeur de notre image de marque. Vous informez et apportez des réponses précises et complètes aux prospects et aux clients sur les différents produits et les conseillez sur nos produits et services pour répondre au mieux à leurs attentes.

#### Vos missions

Après une solide formation sur nos produits et processus, vous rejoignez une équipe de chargés de clientèle. Sous la responsabilité directe du team leader, vous :

- répondez aux demandes des clients et prospects via l'ensemble des canaux (téléphone, mails et réseaux sociaux) : accompagner les clients sur leurs demandes d'information et/ou souscription) en maîtrisant les fonctionnalités des offres, produits et procédures ;
- présentez et vendez nos offres et services pour l'ensemble des produits dont les produits d'investissement ;
- assistez nos clients dans la gestion courante de leurs comptes et leurs choix d'investissement ;
- contactez les clients et prospects n'ayant pas souscrit afin de participer à l'atteinte des objectifs de conversion et de satisfaction client ;
- participez à l'amélioration des processus et des outils ;
- participez à des missions ponctuelles si nécessaire visant à optimiser la satisfaction client.

Votre premier objectif : participer activement à la satisfaction de nos clients.

#### Profil

Diplômé(e) min **Bac+2/3 de type commercial** (BTS, DUT), vous avez une **expérience dans la relation client à distance et/ou dans un environnement bancaire**. Vous recherchez un poste centré vers la satisfaction client tout en participant à l'atteinte de nos objectifs stratégiques.

Compétences métier fortement appréciées : connaissance des produits et du secteur banque/assurance.

Qualités personnelles : sens de la satisfaction client, tempérament commercial, bon esprit d'équipe, rigueur, très bon niveau d'expression à l'oral et à l'écrit.

#### Poste à pourvoir dès que possible

- 1) Quels sont les canaux de prospection des clients que vous identifiez dans l'annonce ?**
- 2) Ces canaux sont-ils le reflet d'une relation client à distance ?**
- 3) Y a-t-il cohérence entre l'entreprise et les modes de prospection demandée ?**

#### LE PLUS DIGITAL !

À l'aide d'Internet, trouvez 3 offres d'emploi de commercial post-bac plus 2 qui nécessitent de la prospection à distance.