

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	REFERENTE POE
Ultima revisione	13 dicembre 2021

MISSION DEL RUOLO

Supportare il proprio responsabile – facendo leva sulle conoscenze e competenze specifiche di cui dispone – nello sviluppo e gestione commerciale della Clientela del canale POE, agendo in stretto coordinamento con i Vice Area Manager Commerciali, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di contenimento del rischio, economici, commerciali, reddituali e di customer satisfaction assegnati al Network, anche in termini di crescita sostenibile, sviluppo e gestione commerciale della base Clienti.

MACRO ATTIVITA' DEL RUOLO**FOCUS COMMERCIALE**

- Contribuire – di concerto con il proprio responsabile – alla definizione e gestione dei piani commerciali e di sviluppo del potenziale per il perimetro di business di riferimento, presidiando il territorio avvalendosi del costante supporto dei Vice Area Manager Commerciali, allo scopo di massimizzare i risultati, focalizzandosi sulla migliore diffusione di metodo e competenze.
- Definire e coordinare, di concerto con il proprio responsabile, gli interventi a livello di Region e di Aree Retail volti al rafforzamento delle competenze e conoscenze dei colleghi del Network di riferimento sulla gamma di prodotti e servizi finanziari disponibili, da quelli classici a quelli più evoluti, sui processi di vendita, nonché sul più ampio approccio commerciale volto alla personalizzazione della relazione allo scopo di realizzare le esigenze finanziarie della Clientela, promuovendo anche il “non-stop learning” sulle relative tematiche, attivandosi anche in prima persona per la realizzazione di interventi e sessioni dedicate.
- Sviluppare il business di competenza, agendo in stretto coordinamento con i Vice Area Manager Commerciali, al fine di massimizzare i risultati commerciali, in una logica multicanale e di cross selling, in linea con la normativa vigente.
- Monitorare periodicamente l’andamento dell’attività commerciale sviluppata in relazione all’offerta di prodotti di competenza.
- Garantire l’efficace gestione delle deroghe a tassi e condizioni, nei limiti delle deleghe definite.
- Valutare – nell’ambito del processo di portafogliazione in corso d’anno – le richieste pervenute in relazione alla Clientela di riferimento, verificandone la coerenza con quanto definito dai modelli di servizio ed organizzativi vigenti, agendo in stretto coordinamento con le competenti funzioni centrali.
- Promuovere la conoscenza e l’utilizzo da parte della Rete dei canali remoti e di self banking, in una logica multicanale.

CUSTOMER SATISFACTION

- Assicurare un supporto specialistico completo e professionale garantendo un’interfaccia che, integrata con quella degli specialisti “di prodotto”, fornisca soluzioni efficaci in grado di soddisfare le specifiche esigenze/richieste della Clientela, anche attraverso il supporto in via remota.
- Garantire, assieme al proprio responsabile, il massimo livello di qualità e di efficienza nel servizio offerto alla Clientela di riferimento, adottando, supportando e diffondendo iniziative e soluzioni finalizzate a migliorare la Customer Satisfaction.

JOB DESCRIPTION

Network	Region
Ruolo	REFERENTE POE
Ultima revisione	13 dicembre 2021
<u>GESTIONE DEI RISCHI</u>	
<ul style="list-style-type: none">Assicurare costante attenzione al massimo presidio dei rischi, ottemperando agli adempimenti connessi allo svolgimento della propria attività, nel rispetto della normativa di riferimento e delle policy aziendali e contribuendo ad assicurare la diffusione della "cultura di Compliance" sulla Rete.Monitorare costantemente, coordinandosi con il Referente Qualità Operativa ed il Responsabile Qualità Operativa di Area Retail, la corretta implementazione delle strategie di mitigazione del rischio definite centralmente, nonché i principali indicatori di rischio operativo (es. conservazione documentazione), il progressivo miglioramento degli indicatori di riferimento espressi dalle singole posizioni, nonché essere parte attiva nel presidio e diffusione delle migliori practice operative intervenendo, ove necessario, per il coerente riallineamento dell'operatività e attivandosi per la messa a regime di correttivi e/o di azioni di mitigazione del rischio.	
<u>DINAMICITA' DEL RUOLO</u>	
<ul style="list-style-type: none">Supportare i Vice Area Manager Commerciali, in ottica di costante miglioramento delle competenze e del metodo di lavoro, tale da costituire un punto di riferimento ed un centro di competenza per l'intera Region sul business di riferimento.Capacità di lavorare in team con tutti i colleghi della struttura e le figure di Region, al fine di garantire un efficace livello di coinvolgimento e di proattività nel raggiungimento degli obiettivi sul perimetro di competenza, contribuendo all'individuazione e sviluppo del potenziale delle risorse.Supportare, ove richiesto, le strutture centrali nelle attività formative per il personale di Rete, per quanto di competenza.	
<u>DIPENDENZA GERARCHICA DEL RUOLO</u>	
Dipende gerarchicamente dal Responsabile Retail Business.	
<u>NOTA</u>	
Si precisa che quelle sopra descritte rappresentano le attività principali previste dal Ruolo che, tuttavia, non possono considerarsi esaustive delle mansioni che potrà/dovrà svolgere in considerazione delle differenti esigenze/obiettivi della struttura di appartenenza e delle diverse realtà territoriali in cui è inserito.	