

Alternance Assistant qualité et contrôles réglementaires F/H f/h

Ile-de-France • Référence 2025-192253

2025-192253

Date de modification

01/15/2025

Contrat

ALT

Niveau d'études

Bac+4

Département

Seine-Saint-Denis - 93

Ville

Saint-Denis

Entité

La Poste Groupe change, nos métiers évoluent. Etre toujours au plus près des Français, développer la confiance dans le numérique et être acteur de la transformation écologique, c'est aussi le sens de notre métier. Rejoindre La Poste Groupe, c'est rejoindre une entreprise responsable, riche de ses 232 000 collaborateurs ! Pour l'égalité des chances, La Poste fait vivre la diversité. Nos postes sont ouverts à toutes et à tous. Vous aussi, engagez-vous à nos côtés pour donner du sens à votre métier. Vous voulez faire de la finance différemment ? La Banque Postale œuvre pour l'intérêt général, chaque jour, au plus proche de ses clients en envisageant la finance autrement : plus juste, plus responsable, plus citoyenne. Également attentive à ses collaborateurs, elle s'engage en faveur de la diversité et de l'égalité des chances pour donner accès à tous ses métiers sans discrimination. Venez contribuer à bâtir l'acteur bancaire de référence de demain.

Filière Métier

Qualité

Mission

Rejoindre La Banque Postale Consumer Finance c'est intégrer une entreprise citoyenne aux pratiques et politiques RH reconnues comme parmi les meilleurs du marché et certifiée Top Employer 2024.

Vos missions au quotidien :

- Vous réalisez des reporting au sein de la Direction des Opérations (DO) sur la base d'indicateurs qualité normés et au moyen de : écoutes qualité, analyse du temps de traitement des dossiers, analyse de la pertinence des réponses fournies, appel des clients non satisfaits et détracteurs, voire études et écoutes par des prestataires externes si nécessaire ;
- Vous administrez le questionnaire de satisfaction client à chaud ;
- Vous réalisez des écoutes qualité et de contrôles dans le cadre d'ateliers de calibrage réalisés au sein de la DO ;
- Vous administrez et reportez les résultats des écoutes qualité et de contrôles, réalisées au sein de la DO ;
- Vous contrôlez le respect de la réalisation du plan de contrôle en vigueur par les départements de la DO ;
- Vous analysez les rapports des contrôles de 1er niveau réalisés par les managers opérationnels ;
- Vous participez à la rédaction des rapports qualité et de contrôles et les présente à la DO.
- Vous proposez des recommandations concernant l'information, la communication et la formation à son manager ;
- Vous participez à la sensibilisation des équipes sur la conformité et le respect des procédures ;

, editeur_offres Télétravail : 1

Temps de travail hebdomadaire : 35 heures

Profil

Vous avez obtenu votre Master 1 et intégrez le Master 2 ;

Vous avez une bonne connaissance du système de management de la qualité ;

Vous maîtrisez le Pack office, notamment Excel et PowerPoint ;

Vous vous démarquez par vos capacités d'analyse et de synthèse ;

Vous faites preuve d'une qualité rédactionnelle irréprochable ;

Votre organisation et votre rigueur vous rendent efficient ;

Vous n'hésitez pas à faire preuve de qualités relationnelles, de ténacité et de pédagogie dans le cadre de vos missions.

, editeur_offres

Formation et expérience

Vous vous inscrivez dans une formation bac+5 dans le domaine de la qualité

, editeur_offres