

## BRANCH MANAGER (F/H/X)

### LIEU

Anderlecht

### RESPONSABLE

N+1 : Directeur des opérations

### SUR MICROSTART

En tant qu'institution de microfinance leader en Belgique, microStart accompagne et octroie des microcrédits aux (futurs) entrepreneurs n'ayant pas accès à un financement du secteur bancaire traditionnel. Aujourd'hui, microStart est l'un des acteurs européens les plus dynamiques et les plus innovants dans le domaine du microcrédit professionnel.

Depuis la création de microStart en 2011, plus de 8000 personnes ont été accompagnées et 4700 personnes ont été financées et 6200 microcrédits ont été octroyés. En 2021, microStart a soutenu 1500 personnes et a financé 665 entrepreneurs. Notre dernière étude d'impact a montré que 70 % des starters sont toujours en activité après deux ans, et que chaque entrepreneur financé crée en moyenne 1,6 emploi.

Pour renforcer et développer notre agence de Bruxelles, nous recherchons un.e nouvel.le **Branch Manager** en microcrédit qui peut se retrouver dans les valeurs de microStart : confiance, solidarité, innovation, respect et professionnalisme.

### DESCRIPTION DE LA FONCTION

En qualité de Branch Manager à Bruxelles, vous assurez l'encadrement d'une l'équipe de conseiller.es et assurer le développement des activités de microcrédits et d'accompagnement de microStart à l'échelle de votre zone de chalandise : Bruxelles et sa périphérie. A ce titre, votre mission consiste à :

#### 1. Management et encadrement d'équipe

- Vous animez votre équipe de conseiller.ères pour assurer l'atteinte des objectifs opérationnels et commerciaux (quantitatifs et qualitatifs) ;
- Vous assurez une bonne organisation quotidienne de votre équipe (plannings, réunions, congés, formations, ...) pour un service continu et de qualité aux clients ;
- Vous assurez la formation continue et le développement personnel de chacun de vos collaborateurs ;
- Vous coacher votre équipe pour assurer la réussite de leurs activités commerciales (suivi prospects, fidélisation clients, actions commerciales et de promotion, etc.) ;
- Vous veillez à la bonne communication et à la diffusion de l'information au sein de votre équipe ;

- Vous vous déplacez régulièrement sur site pour appuyer vos collaborateurs dans le développement de leurs activités et l'atteinte de leurs objectifs commerciaux et d'impact ;
- Vous évaluez, chaque année, vos collaborateurs directs et fixez, en concertation avec eux, les objectifs annuels tant quantitatifs que qualitatifs ;

## 2. Pilotage et analyse

- Vous participez aux comités de Crédit en qualité de co-décideur, et/ou décidez vous-même de l'octroi de microcrédits selon les règles de délégation de décision en vigueur ;
- Vous réalisez des reportings réguliers, analysez les résultats avec votre équipe et évaluez sa performance via des tableaux de bord périodiques pour assurer l'atteinte de vos objectifs commerciaux et d'impact ;
- Vous assurez une gestion dynamique et fluide des dossiers, dans le respect des procédures.

## 3. Promouvoir microStart et assurer la qualité de services à distance

- Vous élaborez et mettez en œuvre, avec votre équipe, un plan de développement commercial et de promotion à l'échelle de votre territoire d'intervention ;
- Vous assurez l'organisation et le pilotage des campagnes commerciales annuelles à l'échelle de votre territoire ;
- Vous garantissez la satisfaction et la fidélisation clients au quotidien par un accompagnement de vos collaborateurs, et assurez l'analyse, le suivi et la diffusion des indicateurs de qualité et de mesure de la satisfaction clients.

## 4. Développer et animer un réseau de partenaires opérationnels et techniques

- Vous ciblez, identifiez, prospectez et animez un réseau de partenaires commerciaux prescripteurs ;
- Vous définissez une stratégie commerciale avec chacun de vos partenaires ;
- Vous réalisez des reportings réguliers et évaluez l'efficacité de chaque partenariat (ROI) ;
- Vous communiquez régulièrement auprès de vos partenaires et coorganisez des événements conjoints.

## 5. Pilotage des équipes intégrées

- Vous supervisez le fonctionnement des équipes intégrées et appuyez vos collaborateurs dans l'animation de leurs équipes bénévoles pour assurer un service de formation et d'accompagnement optimal à nos clients ;
- Vous définissez les besoins de votre équipe et assurez le recrutement (en lien avec le service RH) de nouveaux bénévoles, et assurez leur intégration et formation.

## PROFIL ET COMPETENCES REQUISES

- Vous avez un véritable sens du service client et un très bon relationnel ;
- Vous avez le sens du challenge et vous cherchez à atteindre des résultats ambitieux ;
- Leadership (savoir décider et faire adhérer)
- Capacité à innover et à trouver des solutions ;
- Vous êtes autonome, réactif et faites preuve de dynamisme au quotidien ;
- Travailler avec des objectifs ne vous fait pas peur ;
- Vous avez une excellente communication orale et écrite ;
- Vous avez un esprit d'initiative et êtes proactif ;

**microstart.be**

- Vous êtes reconnu pour votre capacité à mobiliser les énergies en interne et vous avez un attrait pour le management dans sa globalité ;
- Vous avez une capacité à convaincre ;
- Vous avez des compétences analytiques ;
- Vous êtes mobile et appréciez de vous déplacer sur site pour soutenir vos collaborateurs ;
- Vous faites preuve de professionnalisme, de solidarité, de confiance et d'engagement social : des valeurs et des qualités qui sont essentielles pour microStart.

## NIVEAU D'ETUDE ET D'EXPERIENCE

- Vous disposez au minimum d'un niveau Master ;
- Vous avez une expérience professionnelle de 2 ans minimum ;
- Vous êtes bilingues Français/Anglais. La connaissance du néerlandais est un atout.

## CONDITIONS CONTRACTUELLES

- Contrat à durée indéterminée, temps plein, 38h/semaine ;
- Salaire brut compris entre 2.910 et 3.120 Euros/mois ;
- Assurance maladie complémentaire (DKV) ;
- Package salarial attractif : Chèques-repas, GSM et ordinateur de fonction, éco-chèques, bonus, indemnité de représentation ;
- Possibilité de télétravail une fois/semaine ;
- Travailler au sein d'une équipe jeune et dynamique, avec impact sociale ;
- Poste à pourvoir dès que possible.

## ENVIE DE REJOINDRE NOTRE EQUIPE ?

Envoyez votre lettre de motivation et CV avant le 25 août 2022 à [hr@microstart.be](mailto:hr@microstart.be) avec la référence: « BM BXL 2022 »

**microstart.be**