



BOOK DES MOBILITÉS RÉUSSIES

SOMMAIRE

- ◆ **Famille relation commerciale et gestion clients** **3**
 - *Laëtitia, de factrice à chargée de clientèle*
 - *Cécile, d'agent courrier à chargé de relation client*

- ◆ **Famille management opérationnel** **6**
 - *Jean-François, de responsable de plateau à directeur d'agence*

- ◆ **Famille support** **8**
 - *David, de facteur à Technicien SI*
 - *Frédérique, de chargée de clientèle à chargée de soutien opérationnel et logistique*

- ◆ **Famille production, opérations et prestations clients** **11**

**FAMILLE
RELATION COMMERCIALE
ET GESTION CLIENTS**

De FACTRICE à CHARGÉE DE CLIENTELE au CREC

Laëtitia



3 QUESTIONS À Laëtitia

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Pour mes compétences en relation client, mon goût pour accueillir, écouter, informer, et aussi pour appliquer les procédures dans un souci de précision et rigueur,

2. Comment avez-vous réussi ?

- ✓ S'intéresser au métier en faisant des découvertes, en posant des questions
- ✓ se donner les moyens, s'informer, et ne pas avoir peur du changement !

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

L'atelier Elaborer son projet professionnel en groupe m'a boosté. Le temps permet de tout appréhender, nous ne sommes pas seuls, il y a les collègues experts pour nous renseigner.

LE MOT DU RECRUTEUR



Laëtitia a su très rapidement s'adapter à son métier, à son nouvel environnement et à s'intégrer facilement dans l'équipe.

Elle a su s'appuyer sur son bon relationnel et elle a développé ses compétences commerciales.

LE MOT DE L'EMRG



Après 27 ans dans le domaine de la distribution, Laëtitia a su rebondir et saisir l'opportunité qui lui était offerte d'intégrer le CREC pour développer de nouvelles compétences.

Par sa détermination et son adaptabilité, elle s'est donné les moyens de réussir son projet.

Annabelle



RÉGION BRETAGNE - PAYS DE LA LOIRE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-pays-de-la-loire>

FAMILLE
RELATION COMMERCIALE
ET GESTION CLIENTS

D'AGENT DE COURRIER A CHARGÉE DE RELATION CLIENT A L'ADV

Cécile

3 QUESTIONS À Cécile

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'ai choisi ce métier car je pouvais utiliser mes connaissances acquises tout au long de ma carrière à La Poste. Je ne souhaitais plus un métier de terrain, ni un métier de production.

Les horaires de travail ont été aussi une motivation.

2. Comment avez-vous réussi ?

La journée d'immersion m'a permis d'obtenir des informations sur le métier, de découvrir la manière de travailler et de bénéficier de différents témoignages des personnes occupant le poste.

J'ai préparé ma présentation et mes axes d'amélioration, je me suis entraîné aux tests que l'on peut avoir et j'ai bien écouté tous les conseils de la conseillère en mobilité.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Je conseillerais de chercher les infos nécessaires sur le poste à pourvoir, de participer aux journées d'immersion et si ce n'est pas prévu dans le processus de recrutement, de demander une découverte.

Si vous avez déjà passé des entretiens sans être retenu, demander à savoir pourquoi et travailler dessus.

LE MOT DU RECRUTEUR



Cécile s'est bien adaptée à son métier, à son nouvel environnement ; elle a su s'intégrer facilement dans l'équipe.

Son arrivée a permis de "redynamiser" l'équipe.

LE MOT DE L'EMRG



Cécile a su se faire accompagner par l'EMRG, pour identifier ses compétences transposables sur ce nouveau poste.

Elle a également réalisé une enquête métier et une immersion, qui l'ont aidé, lors de l'entretien de recrutement à exprimer et argumenter ses motivations.

C'est ce qui a fait la différence par rapport à d'autres candidats. La seule appréhension de Cécile était de « repartir de zéro » sur un poste nouveau, au sein d'un service jusqu'alors inconnu. C'est toujours un challenge de réaliser une mobilité fonctionnelle mais avec de la motivation, de l'envie et à l'aide de formation et d'accompagnement à la prise de poste, cela se traduit par une belle réussite, telle que celle de Cécile. (Laurence)



RÉGION BRETAGNE - PAYS DE LA LOIRE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-pays-de-la-loire>

FAMILLE
RELATION COMMERCIALE
ET GESTION CLIENTS

**FAMILLE
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL**

DE RESPONSABLE PLATEAU A DIRECTEUR D'AGENCE

- Jean-François

3 QUESTIONS À Jean-François

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Après 23 ans au Courrier, j'avais envie de changer de branche. J'ai réalisé plusieurs enquêtes métiers avant de me lancer.

Mon choix s'est porté sur le poste de Directeur d'Agence car, en étant Responsable des ventes entreprises au sein de la Branche Service Courrier Colis sur un plateau Télévente, des compétences étaient transposables.

2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai réussi au travers de plusieurs étapes : prise de contacts avec les anciens Directeurs d'Agence LBPCS ; travail personnel de découverte de La Banque Postale (stratégie, positionnement marché, etc sur les sites intranet et internet) ; travail préparatoire de présentation de mon parcours pour les entretiens de recrutement.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

- Préparer, préparer, préparer ET se projeter sur le poste ;
- Etre conscient de ses forces et aussi de ses besoins (regarder les formations existantes en amont) pour démarrer le nouveau poste ;
- Diversifier son réseau (interne et externe).
- Se faire aider par l'EMRG (indispensable).

LE MOT DU RECRUTEUR



L'arrivée de Jean-François a été une valeur ajoutée à la fois pour l'entité, ses pairs et son équipe.

Le regard « neuf et d'étonnement » de Jean-François permet de continuer à améliorer les process et procédures de l'entité.

Jean-François sait être force de proposition pour travailler sur des sujets comme par exemple les outils internes.

Les équipes bénéficient également de son approche en apportant de nouvelles méthodes de travail.

Ainsi, le recrutement de Jean-François est un vrai atout !

LE MOT DE L'EMRG



Oser !

La mobilité de Jean-François illustre le fait que la mobilité inter-branche est bien réelle et qu'elle est bien réalisable de la BSCC à La Banque Postale !

Par son travail de préparation et d'investigation approfondie, Jean-François a convaincu le recruteur, de ses compétences managériales/comportementales. Il l'a également rassuré sur sa capacité à appréhender un autre environnement et l'expertise bancaire.

BRAVO Jean-François !

Armelle



**FAMILLE
SUPPORT**



DE FACTEUR A TECHNICIEN SI

• David DE ROSSO

3 QUESTIONS À David

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Je souhaitais évoluer vers un métier plus tourné vers les SI, avec de l'autonomie, de l'entraide entre collègues, primordiale et constructive.

Aujourd'hui, je suis amené à gérer plusieurs sites, les pannes d'autres utilisateurs. Je les accompagne au quotidien dans l'utilisation de leurs outils de travail, qu'ils soient bureautiques, Néo Admin ou des pcs de tests.

2. Comment avez-vous réussi ?

L'accompagnement a été primordial. De la persévérance, de ténacité et surtout, de croire en soi et en ses capacités !

La Poste nous donne des opportunités en matière de stratégie de développement de carrière et de reconnaissance à travers les passerelles qu'elle nous propose.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

EMRG ! Si vous avez la volonté de réussir et de vous épanouir dans un autre domaine, contactez-les. Rien n'est acquis mais si vous êtes réellement motivé, leur aide et leur accompagnement vous permettra de rebondir.

LE MOT DU RECRUTEUR



"Investissement immédiat lors de son arrivée : David est organisé et méthodique, il a su s'intégrer à l'équipe et à l'univers bien spécifique de la DSEM.

Grace au suivi des formations mise à disposition à l'intégration des nouveaux arrivants, sa motivation et au tutorat auprès de ses collègues, il est aujourd'hui autonome sur son poste.

Et ce, toujours avec le sourire !!! "

Annabelle REBILLARD

LE MOT DE L'EMRG



Quand j'ai commencé à accompagner David, j'ai immédiatement constaté qu'il avait du potentiel à évoluer vers la filière SI (Système d'information).

David a suivi tous mes conseils et s'est montré moteur dans les actions pour réussir son projet : il a approfondi sa vision du métier de technicien de maintenance ; puis il a soigné son CV. Enfin l'ai aidé à se préparer à l'entretien de recrutement.

La réussite de David est liée à son enthousiasme.

Annabelle PEAN



RÉGION BRETAGNE - PAYS DE LA LOIRE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-pays-de-la-loire>

FAMILLE
SUPPORT

DE CHARGÉE DE CLIENTÈLE ENTREPRISE À CHARGÉE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE

• Frédérique

3 QUESTIONS À Frédérique

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Je ne connaissais pas la DTSSO ni le métier de CSOL (Chargé du Soutien Opérationnel et Logistique). Je me suis renseignée auprès de Sébastien afin qu'il m'apporte des précisions sur ce poste. Lorsque Sébastien m'a décrit le poste et donné les qualités requises, j'ai eu l'impression que ce poste était fait pour moi.

2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai contacté un CSOL afin qu'il m'en dise un peu plus sur son métier ; cet entretien par TEAMS (qui a duré 1H30 !) m'a conforté sur le fait que ce poste m'intéressait vraiment et que j'allais mettre tous les moyens pour y arriver.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Oser changer de métier et de branche, même après 30 ans de carrière, il n'est jamais trop tard pour prendre son destin en main ! Faire une enquête métier est indispensable. Le TOP étant également d'aller en immersion une journée, de prendre des notes et ne pas hésiter, lors de l'entretien, à utiliser sa prise de notes et les termes propres au métier pour montrer sa projection sur le poste.

LE MOT DU RECRUTEUR



Frédérique a été une belle opportunité d'intégration dans l'équipe,

Frédérique, qui vient de la branche service courrier colis, a apporté un "œil neuf" sur la branche grand public numérique et notre DTSSO (direction territoriale de soutien à l'opérationnel)

LE MOT DE L'EMRG



En moins d'un an d'accompagnement Frédérique a changé de poste !

Motivée, elle m'a contacté pour avoir des renseignements sur le poste de chargée du soutien opérationnel et logistique. Je lui ai conseillé de faire une enquête métier. Puis je lui ai donné des conseils pour son CV et sa lettre de motivation. Et je l'ai aidé à préparer l'entretien de recrutement.

Une belle évolution pour Frédérique, qui a su saisir l'opportunité offerte.

Sébastien



RÉGION BRETAGNE - PAYS DE LA LOIRE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-pays-de-la-loire>

FAMILLE
SUPPORT

**FAMILLE
PRODUCTION, OPÉRATIONS
ET PRESTATIONS CLIENTS**