



BOOK DES MOBILITÉS RÉUSSIES

SOMMAIRE

- ◆ **Famille relation commerciale et gestion clients** **3**
Sébastien, de pilote de production à chargé de clientèle
Sam-Franck, de distributeur imprimé publicitaire à Chargé de clientèle
Séverine, de Facteur Service Expert à Chargée de clientèle
- ◆ **Famille management opérationnel** **5**
Aurélie, de manager Mediaposte à responsable opérationnel
Sofia, de Chargée d'affaires à Encadrante
- ◆ **Famille support** **7**
Fatma, de Responsable Espace Commercial à Responsable Ressources Humaines
Carole, de Responsable Action Commerciale à Chef de projet communication
- ◆ **Famille production, opérations et prestations clients** **12**
Wesley, de chargé de clientèle à Facteur Service Expert

**FAMILLE
RELATION COMMERCIALE
ET GESTION CLIENTS**



DE PILOTE DE PRODUCTION À CHARGE DE CLIENTELE

Sébastien

3 QUESTIONS À SEBASTIEN

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Après avoir longtemps hésité depuis mon jeune âge à propos du métier de chargé de clientèle, je me suis finalement orienté vers cette voie. Entré avec un CAP Poste, j'ai été attiré par le contact humain, notamment avec les clients, ainsi que par la polyvalence des missions.

2. Comment avez-vous réussi ?

Mon intégration dans le métier de chargé de clientèle s'est faite de manière naturelle, grâce à mes aptitudes relationnelles. A travers mon expérience en tant que facteur, j'ai pu développer une réelle proximité avec les clients.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

S'engager dans une immersion pour découvrir le métier et l'environnement des bureau de poste est un vrai plus.

LE MOT DU RECRUTEUR



A travers sa formation au module Chargé de clientèle, Sébastien s'est très bien intégré dans ses nouvelles fonctions.

Au vu de sa montée en compétences, nous lui avons accordé une confiance totale. De plus, étant positionné sur un contrat particulier nécessitant une alternance entre deux postes, Sébastien a su démontrer ses grandes capacités d'adaptation.

Jean-Paul, RE

LE MOT DE L'EMRG



Au vu du projet professionnel de Sébastien, le dispositif d'accompagnement comprend plusieurs outils, notamment des séances de training pour les entretiens et pour travailler la posture commerciale. Aujourd'hui, les équipes et son manager sont ravis de son intégration.

Elise, CEDP



RÉGION PROVENCE ALPES-CÔTE D'AZUR ET CORSE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-paca-corse>

FAMILLE
RELATION COMMERCIALE
ET GESTION CLIENTS



DE DISTRIBUTEUR IMPRIMÉ PUBLICITAIRE À CHARGÉ DE CLIENTELE

SAM-FRANCK

3 QUESTIONS À SAM-FRANCK

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Grâce à mon expérience passée, chez MédiaPoste, où j'ai pu développer un bon contact avec les clients, j'ai cultivé une réelle envie de leur apporter satisfaction. Mon désir de rester en contact direct avec les clients et de répondre à leurs attentes m'a motivé à saisir cette opportunité au sein du Groupe.

2. Comment avez-vous réussi ?

L'accompagnement de mes supérieurs hiérarchiques au sein des bureaux de poste, ainsi que le soutien apporté par le service EMRG, ont été d'une grande aide et ont facilité mon projet de mobilité. À cela s'ajoutent ma volonté et ma motivation, qui ont joué un rôle clé dans cette transition réussie.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Il ne faut pas hésiter à aller de l'avant et à se lancer dans de nouvelles expériences. Il est essentiel d'avoir une réelle envie de progresser et d'explorer d'autres horizons. La conviction joue également un rôle majeur.

LE MOT DU RECRUTEUR

Lors de son immersion, Sam-Franck nous a démontré, par son état d'esprit et son envie de bien faire, une réelle volonté d'évoluer vers le métier de chargé de clientèle.

Avec son enthousiasme, sa joie de vivre et sa motivation, il s'est très vite intégré à notre Equipe.

Encore en formation, son écoute et sa capacité d'adaptation, lui permettront de progresser rapidement.

Claire, REC

LE MOT DE L'EMRG

Sam-Franck a montré une vraie motivation dans son projet de mobilité. Il avait déjà eu une expérience professionnelle dans le domaine commercial par le passé, il s'est tout de suite senti dans son environnement en espace commercial. L'immersion lui a permis de conforter son projet et de préparer efficacement sa candidature.

Stéphanie, CEDP





DE FACTEUR SERVICE EXPERT À CHARGÉE DE CLIENTELE

Séverine

3 QUESTIONS À SÉVERINE

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Cela fait maintenant 10 ans que je travaille à La Poste, où j'ai occupé plusieurs postes, notamment celui de facteur guichetier. Dans ce rôle, j'ai été chargée de vendre divers produits postaux, ce qui m'a permis de découvrir une véritable appétence pour la filière commerciale. J'ai trouvé particulièrement stimulant de relever les défis liés à la vente et d'interagir quotidiennement avec les clients.

2. Comment avez-vous réussi ?

Je me suis tout simplement renseignée sur les sites internes du Groupe et j'ai ensuite postulé sur la Bourse d'Emplois avec mon CV et ma lettre de motivation.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Ce que je peux conseiller pour réussir une mobilité de ce type, c'est de demander une immersion dans un bureau de poste pour voir le déroulement d'une journée. Je conseille également de croire en son potentiel, ses capacités et de donner le meilleur de soi.

LE MOT DU RECRUTEUR



Séverine a intégré la BGNP en novembre dernier, après avoir exercé au Carré Pro de Carpentras. Son intégration s'est déroulée de manière fluide. Après un premier temps de formations diverses et variées, elle s'est très rapidement adaptée à son nouvel environnement de travail ainsi qu'à l'équipe.

Très à l'aise sur toutes les questions et les opérations courrier-colis, elle a très vite investi ce rôle dans mon Espace Commercial. Elle démontre chaque jour une excellente capacité d'assimilation des process et de la réglementation en vigueur.

Séverine se distingue par son professionnalisme, sa fiabilité et son fort engagement. Elle fait preuve d'une réelle envie d'apprendre et manifeste des souhaits d'évolution professionnelle clairs.

Jean-Pierre, REC

LE MOT DE L'EMRG



Séverine avait une réelle motivation pour intégrer le poste de chargée de clientèle, ce qui a facilité son accompagnement.

Son suivi a surtout consisté à perfectionner sa candidature, en complément de son engagement personnel. Grâce à sa détermination et aux conseils reçus, elle a pu affiner son profil et maximiser ses chances de réussite.

Patricia, CEDP



**FAMILLE
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL**



DE MANAGER MEDIAPOSTE À RESPONSABLE OPERATIONNEL

AURÉLIE

3 QUESTIONS À AURÉLIE

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

A mon retour de maternité, j'ai voulu me renseigner sur les opportunités au sein du Groupe. J'ai commencé à regarder les offres d'emploi et j'ai découvert le métier de Responsable opérationnel. Dotée d'une expérience managériale en grande distribution et chez Mediaposte, je voulais continuer à développer mes compétences.

2. Comment avez-vous réussi ?

Deux immersions m'ont permis de me projeter dans l'environnement. J'ai été accompagnée par mon manager et mon RRH avec la mise en place d'un Plan de Développement Individuel.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Ne pas hésiter à se faire accompagner dans sa mobilité professionnelle. C'est rassurant !

LE MOT DU RECRUTEUR

Aurélie est rapidement passée de la phase observation / apprentissage à la phase propositions / actions. A l'aide d'un Plan de Développement Individuel, nous l'accompagnons sur sa montée en compétences. Elle a entièrement pris sa place dans le collectif managérial local. Elle contribue quotidiennement au défi commun à tout manager : que sa journée et celle de son équipe soit une journée réussie !

Fabien, RESC

LE MOT DE L'EMRG

J'ai pu échanger avec le manager d'Aurélie et sa Responsable Ressources Humaines au moment de la construction d'un son Plan de Développement Individuel de compétences. L'objectif était de les aider à définir des actions de développement ciblées par rapport au métier de ROP.

Patricia, CEDP



RÉGION PROVENCE ALPES-CÔTE D'AZUR
<https://www.rh.laposte.fr/emrg-paca-corse>

FAMILLE
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL



DE CHARGÉE D'AFFAIRES À ENCADRANTE À LA DSEM

SOFIA

3 QUESTIONS À Sofia

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'ai commencé en tant que factrice au sein du Groupe et, par la suite, j'ai évolué vers les métiers de la ligne bancaire. La suite logique aurait pu être d'évoluer vers le poste de REC. Après plusieurs années en tant que commerciale, j'étais un peu usée. Je voulais manager tout en gardant ce relationnel avec les clients et les utilisateurs. J'ai souhaité sortir de cet environnement, le changement ne me fait pas peur !

2. Comment avez-vous réussi ?

Je me suis d'abord renseignée sur le métier : j'ai échangé avec des collègues de la DSEM et avec un encadrant. De plus, l'EMRG m'a accompagnée dans cette démarche. J'ai pu participer à des ateliers me permettant d'avoir une meilleure préparation quant au poste et aux attendus.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Ce que je conseillerais aux autres, c'est de croire en soi et d'être optimiste, car lors des candidatures cela se voit. Ensuite, il faut bien se préparer : entretiens avec des personnes déjà sur le poste ou immersions.

LE MOT DU RECRUTEUR

Sofia s'est très bien intégrée dans ses nouvelles fonctions de manager d'équipe de techniciens informatiques à la DSEM. Suivant son parcours de formation, renforcé par l'accompagnement d'un manager senior les premiers mois, Sofia a rapidement pris toute la mesure du périmètre de son nouveau poste.

Au vu de sa rapide montée en compétences, je lui ai confié un élargissement de son périmètre avec le management d'une seconde équipe.

Régis, Directeur Territorial Support et Infrastructure

LE MOT DE L'EMRG

Sofia s'est montrée d'une persévérance sans faille pour mener à bien son projet. Elle a été très autonome et s'est bien investie dans sa préparation. Sa grande force : ne pas hésiter à sortir de sa zone de confort.

Stéphanie, CEDP



**FAMILLE
SUPPORT**



DE RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL A RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES

FATMA

3 QUESTIONS À FATMA

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Pour l'humain ! J'ai découvert mon appétence pour le domaine RH lorsque j'étais manager en bureau de poste. Aujourd'hui, au sein de la PPDC de Cannes La Bocca, je travaille en équipe sur l'expérience collaborateurs, la QVT, l'accidentologie et cela me passionne.

2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai réalisé une immersion. J'ai été accompagnée par l'EMRG et par la 2e RRH de l'établissement. J'ai réussi à convaincre le directeur de me donner ma chance !

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Oser sortir de sa zone de confort pour trouver sa voie et réaliser une immersion !

LE MOT DU RECRUTEUR

Fatma s'adapte bien à sa nouvelle fonction depuis le 1er janvier 2024.

Nous avons recruté Fatma pour sa motivation, sa capacité à s'adapter et son ouverture d'esprit.

Elle appréhende au mieux son poste et fait preuve d'autonomie et d'écoute auprès des agents.

Laura,
RRH Etablissement

LE MOT DE L'EMRG

J'ai accompagné Fatma dans la préparation de sa candidature au métier de Responsable Ressources Humaines (optimisation du CV, préparation à l'entretien). Cela a été un plaisir de l'accompagner, son projet était mûrement réfléchi et elle était très motivée et volontaire.

Pascale,
CEDP





De RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE A CHEF DE PROJET COMMUNICATION

CAROLE

3 QUESTIONS À CAROLE

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Dotée d'une expérience de 20 ans à La Poste, j'ai pu monter en compétences et évoluer à différents postes au sein du Groupe. Au cours de ces expériences, j'ai eu l'occasion de collaborer avec des acteurs du pôle communication, un domaine qui me plaisait depuis longtemps. Cela m'a permis d'envisager autre chose que la vente et la relation client.

2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai eu la chance de travailler avec un collaborateur avec plus de 10 ans d'expérience sur ce poste. Il m'a beaucoup apporté et accompagné au quotidien. Je me suis également imprégnée de ce que font les autres collaborateurs pour apporter une touche de fraîcheur.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Je pense que les journées d'immersion auprès des personnes occupant la fonction sont un bon moyen pour un collaborateur d'en apprendre davantage sur le métier visé.

LE MOT DU RECRUTEUR

Carole s'est parfaitement intégrée au sein de son nouvel environnement et de sa nouvelle équipe. Bénéficiant d'une doublure (encadrement) dès son intégration, elle assure parfaitement ses fonctions à ce jour.

Notre collaboratrice est très satisfaite du poste qu'elle occupe aujourd'hui, de ses missions ainsi que de ses nouvelles responsabilités. Les équipes et moi-même sommes très satisfaits de sa contribution.

Laura, Responsable communication

LE MOT DE L'EMRG

Souhaitant depuis un moment changer de fonction, Carole présentait une envie de rejoindre des fonctions support.

Elle a fait preuve de beaucoup de persévérance. Nous avons axé son accompagnement sur les entretiens, la présentation du projet professionnel, ainsi que sur l'expression de sa motivation.

Elise, CEDP



RÉGION PROVENCE ALPES-CÔTE D'AZUR ET CORSE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-paca-corse>

FAMILLE
SUPPORT

**FAMILLE
PRODUCTION, OPÉRATIONS
ET PRESTATIONS CLIENTS**

DE CHARGÉ DE CLIENTÈLE À FACTEUR SERVICE EXPERT

WESLEY

3 QUESTIONS À WESLEY

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'ai choisi le métier de Facteur Service Expert car il combine parfaitement mes compétences acquises sur le terrain courrier et bureau. Mon expérience en tant que facteur courrier m'a permis de maîtriser les aspects opérationnels, tandis que mon passage en bureau de poste a développé mes compétences relationnelles et en service client. Ce poste correspond à mon envie de valoriser ces expériences variées.

2. Comment avez-vous réussi ?

Pour y parvenir, j'ai consulté la bourse d'emploi interne, mobilisé mon réseau, et soigneusement préparé mon entretien en mettant en avant mes compétences et ma motivation. Les échanges avec mes collègues et responsables ont également été précieux pour affiner mon projet.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Ecoutez vos envies, saisissez les opportunités, préparez-vous avec soin et valorisez votre parcours pour montrer comment vos expériences peuvent enrichir votre futur poste.

LE MOT DU RECRUTEUR

L'intégration Wesley a été très satisfaisante au sein de nos équipes.

En effet, issu de la Branche Grand Public et Numérique, Wesley maîtrise de nombreux aspects qui nous permettent d'optimiser le temps de formation et de management. Il présente également plus de facilités quant à l'exécution des tâches confiées. Un profil comme celui de Wesley est un atout, car il présente de nombreux avantages et nous permet de répondre à nos besoins internes.

Anouk, Responsable Opérationnel

LE MOT DE L'EMRG

Wesley présentait un profil solide et a bénéficié d'un accompagnement adapté à sa situation.

Son intégration a été facilitée par le fait que les responsables de son nouveau bureau de poste le connaissaient déjà et appréciaient son profil.

Cela a permis d'optimiser son accompagnement et de sécuriser sa transition vers son nouveau poste.

Patricia, CEDP



RÉGION PROVENCE ALPES-CÔTE D'AZUR ET CORSE

FAMILLE PRODUCTION, OPÉRATIONS ET PRESTATIONS CLIENTS

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-paca-corse>