Fonction
ANIMATEUR COMMERCIAL IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- EXPERT MARCHE III.3 (H/F)
- ANIMATEUR COMMERCIAL IV.A (H/F)
- RESPONSABLE ANIMATION DES VENTES IV.A (H/F)
- ANIMATEUR COMMERCIAL EN ETABLISSEMENTS III.3 (H/F)
- EXPERT MARCHE TELEVENTE III.2 (H/F)
- EXPERT MEDIA RELATIONNEL III.3 (H/F)
- EXPERT MEDIA RELATIONNEL III.3 (H/F)
- EXPERT METHODES DE VENTE IV.A (H/F)

Raisons d'être

Au sein de la DEX, sous la responsabilité de la Directrice/du Directeur Animation Commercial, l'Animatrice/l'Animateur contribue par son action directe et indirecte au développement du chiffre d'affaires particuliers-professionnels.
Elle/il contribue conjointement avec ses interlocuteurs du Réseau et les autres canaux, à l'atteinte des objectifs de la Zone de Marché de sa zone de chalandise et notamment développe les Nouveaux Services.
Elle/il développe la synergie entre les canaux de vente, au service de la performance de son périmètre en assurant la conduite du changement. Elle/Il contribue au développement de la satisfaction clients et au respect des engagements clients au sein de sa zone de marché. 155

Missions

Centrer ses actions sur les résultats :
Accompagne les Etablissements dans leurs actions commerciales et veille au respect des engagements Clients :
• En soutenant la mise en place du PAC Particuliers et Professionnels (Plan d'Actions Commercial) dans les Etablissements courrier et sur la Zone de Marché, en déployant les projets nationaux
• En valorisant, en qualité de référent (e), l'ensemble des actions commerciales relatives aux nouveaux services (BU Nouveaux Services et BU Silver éco).
• En coordonnant le suivi et en informant du déploiement des actions commerciales Courrier dans le cadre de la synergie de la Zone de Marché
• En s'assurant de la qualité de la mise en marché des offres, campagnes ou initiatives nationales ou locales en cohérence avec la stratégie nationale
• En fournissant aux Responsables d'Action Commerciale les outils et méthodes de portée nationale nécessaires pour animer leurs entités
• En proposant et agissant en tant que relais et appui, quand nécessaire (actions décidées en Comité Synergie), sur les déploiements dans les entités du Réseau La Poste Grand Public
• En proposant et aidant à la mise en place des événementiels liés à l'activité commerciale en Etablissements et sur la Zone de Marché
• S'assure de l'utilisation comme levier du système de commissionnement, de son suivi, et de sa mise en paiement

Organiser, piloter et contrôler son activité avec efficacité :
• Communique à l'équipe les résultats de l'Etablissement et de la Zone de Marché dans le cadre de reporting
• Contribue à l'analyse des résultats et des potentiels commerciaux au regard des autres Etablissements et des Directions Territoriales
• Assure la coordination avec les services de production notamment les S3C (Service Conseil Contrôle Courrier) autant que de besoin.

Développer et piloter la montée en compétences des équipes en lien avec leurs managers :
• Accompagne la montée en compétences des Responsables d'Action Commercial sur les outils SAGA V2, SCORE et devis contrats
• Accompagne les acteurs Zone de Marché du Réseau dans leur montée en compétences sur les nouveaux services B to B en qualité de Référent(e)
• Assure la diffusion de son expertise des offres, procédures, processus et des savoir-faire auprès des Etablissements en veillant au niveau de connaissances acquis

• Accompagne et conseille la Directrice/le Directeur d'Etablissement dans la mise en place du plan de formation lié à la relation clients commerciale pour ses collaborateurs
• Participe à la diffusion des outils de connaissance des offres (quizz, ..)

Participer au Système de Management de la Qualité et au Système de Management de l'Excellence :
• Contribue au A3 de résolution de problèmes et propose des solutions auprès des acteurs en Etablissement sur des sujets de développement commercial
• Encourage les acteurs de la Zone de Marché à être force de propositions sur des améliorations et des innovations éventuelles
• Favorise le partage de bonnes pratiques au sein de son périmètre et échange au sein de la DEX et au niveau national, notamment en analysant les performances en terme d'apports (SAGA, ADA pour les nouveaux services aux Particuliers)

Agir pour la satisfaction client :
• Veille sur son périmètre, à la qualité de l'accueil des clients
• Développe des actions de satisfaction avec les Managers avec pour objectif les standards d'excellence.
• Contribue à la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client sur la base des résultats des dispositifs de mesure de la satisfaction Clients (Net Promoter Score…)

Agir pour préserver tous les jours et en tous lieux la Santé et la Sécurité et participer au Système de Management de la Sécurité Santé au Travail :
• Respecte en permanence les consignes de sécurité sur les lieux de travail au sein de l'entreprise et dans ses déplacements
• Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration pour améliorer les conditions de travail

Référent :
• Accueille les nouveaux arrivants en assurant des missions de tutorat (apprentissage, accompagnement ..)

Compétences

Communication et marketing

Communication commerciale

Valoriser les offres (services / produits) du Groupe selon les différents canaux de communication, soutenir le business de l'entreprise et animer une campagne commerciale.

COMPORTEMENTALES

Analyse et discernement

Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

Adaptabilité

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les évènements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

Orientation stratégique

Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroitre la performance globale de l'entreprise. Etre capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour

apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaitre les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Efficacité professionnelle

Réseaux et environnements (internes et/ou externes)

Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.

Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Pilotage et gestion de l'activité

Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

Relation Client

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

Risques et Conformité

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

Système d'excellence

Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client

Capacité à connaitre les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaitre les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.

Amélioration des processus dont elle/il a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client, et de l'entreprise

Capacité à observer le processus dans sa mise en oeuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.

Environnement de travail

Direction Exécutive

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis
- Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49