

Fonction

ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENT III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE DES OFFRES IMPRIMES PUBLICITAIRES ET PRESSE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT ET REALISATION DES OFFRES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES COURRIER IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES MARCHANDISES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES NOUVEAUX SERVICES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES PRESSE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES IMPRIMES PUBLICITAIRES III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENT III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés, en tant qu'actrice/acteur clé de la sécurisation des Services, l'animatrice/l'animateur des Opérations Clients garantit la réussite systématique de la promesse Client en anticipant et en identifiant les éventuels écarts. Elle / il intervient au sein d'un établissement dont l'effectif est > 200 personnes.

Elle/il veille à mobiliser les bonnes actrices/bons acteurs pour résoudre ou faire résoudre les écarts constatés, en amont de toute détection d'un dysfonctionnement par le Client.

Missions

Centrer ses actions sur les résultats

Anime au quotidien en appui du Responsable de l'Exploitation et du Service aux Clients (RESC) la réalisation opérationnelle de tous les services et offres locales, régionales ou nationales afin d'éviter tout échec de réalisation et ainsi améliorer la Satisfaction Clients traduite par le Net Promoter Score (NPS) :

- en assurant la préparation en amont de la réalisation des services : contrôle de la réception des matériels nécessaires, identification des volumes et de la planification associée,
- en vérifiant la bonne mise en œuvre, en gérant les aléas et en proposant une organisation spécifique pour la réussite des services
- en utilisant l'ensemble des SI Collecte et Distribution

Alerte les bonnes actrices/ bons acteurs en cas d'écart identifié ou de problématique prévisible :

- en avertissant les RESC/RE/Rop lors des briefs quotidiens en cas de dysfonctionnement des services, en vue d'une réparation immédiate et de la mise en œuvre des mesures de protection du client
- en assurant la relation transverse avec les interlocutrices (teurs) en DEX avec l'appui du Responsable de l'Exploitation et du Service aux Clients (RESC), pour la satisfaction du client et l'amélioration continue de la qualité de service
- en transmettant au RE/Rop les éléments d'information et d'analyse nécessaires pour mobiliser quotidiennement les équipes sur la réalisation des services et la satisfaction des clients et en activant les procédures du plan de secours si besoin.

Est en appui des RESC/Rop/RE afin de garantir l'optimisation et la réussite de la relation client :

- en garantissant la qualité du traitement local des réclamations dans le respect du standard La Voix Du Client à la tournée
- en étant l'interlocutrice (teur) des centres de relation clients (36 31) pour un traitement réactif, personnalisé et en proximité des clients
- en engageant la réparation en établissement et en contactant le client pour l'informer du suivi de la réparation, en concertation avec le RESC.

Excellence opérationnelle

Contribue à l'amélioration continue dans la réalisation opérationnelle des services et offres courrier colis :

- en encourageant les factrices/facteurs aux bonnes pratiques et en les sensibilisant aux attitudes de services
- en partageant les bonnes pratiques avec l'appui du technicien data pour diffusion sur les outils digitaux.
- en contribuant au retour d'expérience au sein de l'établissement
- en contrôlant la qualité des flashages pour l'ensemble des objets suivis et la bonne réalisation des préparations colis
- en assurant le recyclage des fausses directions inter chantiers voire inter sites
- en contribuant auprès des RE/Rop au respect des standards au poste

Santé Sécurité au Travail :

Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.

Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité. Elle / il les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

Compétences

COMPORTEMENTALES

Argumentation en environnement opérationnel

Savoir expliquer clairement les sujets/besoins techniques pour faire adhérer les équipes à la nécessaire qualité des remontées terrain. Savoir adapter son argumentation en fonction du public. Rendre compréhensible et abordable sa communication. Obtenir le soutien des autres pour atteindre les objectifs collectifs. Utiliser l'argumentation factuelle. Renforcer les démonstrations et anticiper les questions.

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.

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 accroître 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.

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.

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.

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.

Culture RSE

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

CSPD

Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

- Connaitre les nouvelles offres et des gestes métiers associés à la mise en place de nouvelles promesses clients pour le courrier, le colis, les services et l'Imprimé Publicitaire
- Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits
- Respecter les horaires contractuels des prestations de services

Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité

- Respecter les consignes de sécurité opérationnelles pour soi-même et pour les autres en Travaux Intérieurs (respect propreté, rangement, port des EPI, chargement des moloc...) et en Travaux Extérieurs (respect des règles de conduite et de circulation, ...) et partager les irritants SST en brief et en débrief.
- Appliquer les standards métier et notamment les process de distribution, de collecte et de réalisation des services
- Maîtriser l'outil Facteo
- Garantir la conformité de la reddition des comptes
- Se tenir au courant des évolutions des process dédiés à son activité via la formation et notamment le Mobile Learning Uknow
- Maîtriser les procédures pour éviter le risque de fraude et de corruption.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

Efficacité professionnelle

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

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.

Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un

vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

ORGANISATION ET PROCESS

Traitement et fiabilisation des données opérationnelles

Maitriser les outils, logiciels et applicatifs de son périmètre Analyser les données provenant de diverses applications internes et sources externes, dans le cadre des projets d'organisation ou d'autres besoins spécifiques, en tenant compte du contexte et des impacts possibles sur son établissement et/ou les autres entités Appréhender et comprendre ses environnements opérationnels et SI Contribuer à la sensibilisation de son établissement à la qualité des données remontées et s'assurer de leur cohérence Contribuer aux évolutions d'organisation afin de servir ses clients en améliorant la qualité des données Aller sur le terrain pour confronter / vérifier les données et comprendre le contexte des remontées

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

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.

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

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

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 250 à 499