

Fonction

ASSISTANT COMMERCIAL II.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE CLIENTS ENTREPRISE II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CLIENTS ENTREPRISE III.1 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT COMMERCIAL II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CLIENTS GRANDS COMPTES III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis et de la politique commerciale définie par Colissimo, l'Assistante Commerciale/l'Assistant Commercial assure, en liaison avec les équipes des ventes régionales, la préparation et l'exécution des prestations vendues par les commerciaux.

Elle/il s'assure de la satisfaction des clients de son périmètre.

Elle/Il contribue à développer le chiffre d'affaires et les parts de marché Colissimo en permettant à la force de vente de maximiser leur présence en clientèle et en facilitant la vente des services et produits les plus simples.

Missions

Centrer ses actions sur le déploiement commercial

Développe et organise la relation commerciale :

- Assure la réception des appels téléphoniques et la réception physique des clients sur site Réalise des prises de rendez-vous clients et/ou prospects.
- Contribue à la formalisation de listes de prospects.
- Qualifie le nouveau business dans le CRM et contribue au pilotage de l'activité en complétant et ajustant la qualité des données.
- Extrait les données et prépare les documents à présenter en rendez-vous.
- Prépare les manifestations auxquelles le commercial est amené à participer.
- Gère les agendas des commerciaux, traite le courrier, la documentation technique et commerciale.
- Contribue au pilotage et à la mise en œuvre des contrats, y compris en participant à l'appui vente pour assurer le suivi des prestations vendues en collaborant de manière étroite avec les équipes.
- Traite les demandes clients jusqu'à proposer des solutions d'offres et de services et qualifie les éléments nécessaires permettant aux vendeurs de formaliser une offre tarifaire.

Assure un rôle transversal et facilitateur en interne :

- Contribue à l'intégration des nouveaux arrivants.
- Réalise la revue de presse et la veille concurrentielle locale et la diffuse aux équipes de son périmètre.
- Anime la communication sur les challenges commerciaux.
- Entretient des relations avec le service de l'administration des ventes et est en charge de l'administration des données RH.
- Effectue le suivi du budget de fonctionnement et des véhicules.
- Gère l'approvisionnement des commandes de fournitures et des notes de frais.
- Est en charge de la préparation des réunions commerciales et d'équipes ainsi que les séminaires de ventes.

Agir pour la satisfaction client :

- Gère les demandes clients et répond à leurs sollicitations en fournissant les réponses de premier niveau.
- Oriente et suit l'état d'avancement des demandes vers les bons interlocuteurs.
- Suit les demandes de gestes commerciaux.
- Réalise les indemnisations en masse et enregistre les factures complémentaires.
- S'implique dans les résolutions de problèmes de premier niveau, contribue à la construction des solutions et participe à leur déploiement vis-à-vis des clients.

Participer au Système de Management de la Qualité et au Système de Management de l'Excellence

- Soumet des propositions à son responsable hiérarchique pour améliorer les résultats individuels et

collectifs.

- Participe et anime si besoin des réunions de groupe de résolution de problèmes en s'appuyant sur les méthodes/outils du Système d'Excellence.

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 tous les lieux de travail visités.
- Respecte en permanence les consignes de sécurité lors des 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.

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

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.

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.

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 événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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.

Comportementales Sociales

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, sociétaux, et/ou de gouvernance)

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.

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.

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

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 connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître 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

Lieu de travail: BU COLIS

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49