Fonction
CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL II.3 (H/F) Viviers

Évolutions possibles

Au sein du métier

- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT IV.A (H/F)
- DIRECTEUR DES COMPTES STRATEGIQUES IV.B (H/F) V
- RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE III.3 (H/F) V
- RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE IV.A (H/F)
- CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL II.3 (H/F) V
- INGENIEUR D'AFFAIRES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE COMMERCIAL IMPORT IV.A (H/F)
- RESPONSABLE COMPTES CLES IV.A (H/F)
- DIRECTEUR DE COMPTES STRATEGIQUES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES III.2 (H/F) V
- RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES III.3 (H/F)
- CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.1 (H/F)
- CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.2 (H/F)
- RESPONSABLE CLIENTS GRANDS COMPTES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE COMMERCIAL CODES ET EXAMENS IV.A (H/F)
- CHARGE(E) DE DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS III.3 (H/F)
- INGENIEUR(E) DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS IV.A (H/F)
- DIRECTRICE(EUR) DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS COMPLEXES IV.B (H/F)
- INGENIEUR D'AFFAIRES SPECIALISE IV.A (H/F)
- CHARGE D'AFFAIRES SPECIALISE III.3 (H/F)
- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL IV.A (H/F)
- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.3 (H/F)
- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.2 (H/F)
- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT GRANDS COMPTES IV.A (H/F)
- DIRECTEUR DEVELOPPEMENT GRANDS COMPTES IV.A (H/F)
- DIRECTEUR DEVELOPPEMENT GRANDS COMPTES IV.B (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services Courrier Colis, la/le Chargé(e) Clientèle Entreprises garantit l’atteinte des objectifs de chiffre d’affaires de vente à distance sur son secteur géographique.

Elle/il est amené(e) à réaliser trois types d’activité : la gestion des flux entrants « vente » (téléphone, Chat, réseaux sociaux…), la prospection (campagnes nationales, locales et multicanales) et la fidélisation.

Elle/il travaille en étroite collaboration avec le vendeur Face-à-Face de sa zone omnicanale, le ré seau et les établissements Courrier et le Middle Office en charge de la mise en œuvre de ses affaires signées. Elle/Il a la responsabilité du développement de son portefeuille clients .

Missions

CENTRER SES ACTIONS SUR LES RESULTATS :

Conquérir et développer le chiffre d’affaires :

Garantit l’atteinte des objectifs de chiffre d’affaires globaux et des BUs de son portefeuille, dans le respect des plans de marche nationaux en pilotant en permanence son volet d’activité et d’opportunité:

• Est responsable de l’atteinte de son objectif sur chaque BU.

• Programme, anticipe et réalise son activité avec différents moyens (réseaux sociaux pros, leads des actions de marketing, etc…) lui permettant de réaliser ses objectifs de chiffre d’affaires (conquête et fidélisation).

• Réalise périodiquement une revue de portefeuille avec le Manager des Ventes sur le suivi des priorités sur les cibles prioritaires sous plan de vol et sur les actions relatives aux autres clients du portefeuille.

• Développe sur les comptes clés, le nombre de nouveaux décideurs à haut niveau (DG, Directeur Marketing Communication, DRH, DAF …) pour proposer l'ensemble des solutions sur nos différents marchés.

• Intègre dans son activité les priorités du Plan d'actions commercial national :

sur la Fidélisation, en collaboration avec le face-à-face

sur la Conquête et des temps d'accélération qui en découlent: la vente des offres phares et nouvelles offres , le déploiement des accords-cadres, les affaires reproductibles …

• Pilote rigoureusement les renouvellements à forts enjeux en anticipant les actions à conduire en lien avec les clients (satisfaction, besoin nouveaux…).

• Conduit systématiquement une démarche commerciale de reconquête sur les clients perdus après analyse précise des causes (concurrence, qualité de service…).

• Intègre dans son activité les priorités du Plan d'actions commercial national sur la Conquête et des temps d'accélération qui en découlent: la vente des offres phares et nouvelles offres , le déploiement des accords-cadres, les affaires reproductibles …

• Développe la pénétration des offres et services sur son portefeuille clients pour favoriser la croissance du taux d'équipement sur les différents marchés.

• Garantit la multi-détention pour consolider la fidélisation client par la vente des différents services par marché (offre intégrées) et sur l'ensemble des marchés.

• Promeut l'image et le positionnement de La Poste Solutions Business auprès des entreprises de son périmètre en relais des actions de communication nationales.

• Assure la fidélisation des clients de sa zone.

• Assure une dynamique de ventes optimale en new business.

• Détermine les priorités d'actions commerciales à mettre en place.

• Garantit un volant d'activité suffisant pour permettre l'atteinte des objectifs de chiffre d'affaires.

• Fiabilise les résultats de son portefeuille.

• Garantit la mise en œuvre des priorités nationales et les lancements de produits

• Assure une auto analyse par l'exploitation des outils mis à sa disposition et ajuste son plan d'actions pour apporter une boucle de progrès.

• S'assure que le client a une santé financière idoine, risque client.

AGIR POUR LA SATISFACTION CLIENT :

• Transfert la mise en œuvre des contrats au Middle Office Télévente afin de garantir la fiabilité de la mise œuvre des contrats signés et son suivi.

• Veille à la satisfaction Clients suite aux ventes réalisées et à la qualité de ses contacts avec ses clients (mesure Net Promoteur Score).

SECURITE/PREVENTION DES RISQUES :

• 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 ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

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

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 connaitre les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

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.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels
: Maitriser 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

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.

Réaliser une veille sur les réglementations et/ou innovations

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions réglementaires, technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité. Analyser les impacts et communiquer auprès des acteurs concernés.

Relation Client

Vente Conseil client

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation. Maitriser l'argumentation afin de conclure la vente.

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.

Vente

Méthodes et techniques de vente

Maîtriser les méthodes et techniques de vente, de négociation, de communication sur les différents canaux de la relation client / prospect (dans une vision omnicanale) de la prospection à la conclusion de la vente.

Environnement de travail

Direction des Ventes Télévente

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis

- Bgpn numerique
- Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 1 à 9