

Fonction

CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS-ADV III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ASSISTANT FACTURATION II.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTELE I.3 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT FACTURATION RELATION CLIENTS/ADV II.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTS ADV II.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTS-ADV II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION CLIENTS ADV II.3 \(H/F\)](#) ✓
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS-ADV III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS/ADV III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS/ADV III.3 \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET RELATION CLIENTS/ADV IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de la Branche Services-Courrier-Colis, spécialiste de la relation Clients, la/le Chargé(e) d'Affaires Relation Clients ADV, applique les process métier d'un des quatre domaines qui lui est confié (Relation Clients, Recouvrement, Facturation, Back office).

Elle/il peut contribuer à la gestion de dossiers complexes.

Elle/il participe à l'amélioration constante et à la qualité de service interne et externe. Elle/il répond aux exigences de la satisfaction clients et garantit les engagements clients.

Missions

Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

Définir réaliser et diffuser les outils, solutions, processus utiles à l'activité

- Assure la gestion des dossiers complexes selon sa direction en première instance en répondant aux demandes des clients (téléphone, mail, courrier chatbot et réseaux sociaux...)
- Prend en charge les dossiers des clients et en assure le traitement dans les délais impartis.
- Assure dans le respect des délais, la facturation ou la mise en œuvre du recouvrement pour optimiser la gestion de la trésorerie (sauf DRC).
- Identifie des dysfonctionnements dans son activité et les partage avec la ligne hiérarchique
- Interagit avec les entités opérationnelles et/ou le Service Commercial dans le cadre du traitement des dossiers clients.
- Assure un rôle d'expertise auprès des clients sur les produits ou services proposés sur le site Internet La Poste (DRC)

Système d'Excellence

Excellence opérationnelle

- Participe au brief quotidien pour résoudre les problèmes et contribuer à l'amélioration de la satisfaction des clients..
- Participe au groupe de résolutions de problèmes pour être force de proposition sur des actions visant à améliorer la satisfaction client et développer la fidélisation

Qualité et Satisfaction Client

Garantir l'exécution des procédures selon les normes qualité en vigueur

- Applique la norme NF Service

Agir pour la satisfaction client

- Contribue au suivi des indicateurs de traitement des attentes client(s)

- Propose des évolutions de process dans un souci d'amélioration continue

Santé Sécurité au Travail

Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers

- Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Elle/il les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration des conditions de travail.
- Participe à la qualité de vie au travail.

Mobiliser / Développer les compétences

- Actrice/Acteur du développement de ses compétences, elle/il sait rechercher les informations nécessaires à son activité et les partage avec ses collègues.
- Participe à l'intégration des nouveaux arrivants (tutorat)

Référent

- Transfère son expertise et joue un rôle de référent dans son équipe
- Assure la continuité managériale du N+1 en cas d'absence

Compétences

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 événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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.

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, sociétaux, et/ou de gouvernance)

CSPD

Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

- Connaître 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

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

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.

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.

MUO

Connaissance des process bout en bout

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc. . .).

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.

Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

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 œuvre 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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Bgpn numerique
- ☐ Services-Courrier-Colis
- ☐ Groupe - siege

Effectif de la fonction

De 100 à 249