

## Fonction

### CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS/ADV III.3 (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, de part son expertise, garantit les process métier sur l'un des quatre domaines (Relation Clients, Recouvrement, Facturation, Back office).

Elle/il prend en charge la gestion de dossiers complexes.

Elle/il contribue à l'amélioration constante et à la qualité de service interne et externe. Elle/il garantit les engagements clients et facilite le parcours client.

## Missions

### Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

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

- Assure et garantit le traitement des requêtes clients dans le respect des délais impartis
- Contrôle la gestion des comptes client, fournit une expertise (analyse des risques, proposition de solutions commerciales et traitement des affaires sensibles)
- Assure la gestion des dossiers complexes, et des dossiers à forte valeur ajoutée.
- Prend en charge la gestion des dossiers client complexes
- Prend aussi en charge les affaires signalées, et les clients VIP .
- Qualifie le niveau d'expertise nécessaire pour traiter le dossier.
- Propose des solutions à son N+1 en cas de dysfonctionnements récurrents constatés.
- Garantit dans le respect des délais, la facturation ou la mise en œuvre du recouvrement pour optimiser la gestion de la trésorerie (sauf DRC et Colis).
- Interagit avec les entités opérationnelles et/ou le Service Commercial dans le suivi des actions de résolution de litiges.
- 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

- Contribue au brief pour améliorer l'organisation de son service
- Contribue 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

- Garantit le respect de la norme NF Service

Agir pour la satisfaction client

- Contribue au suivi des indicateurs de traitement des attentes clients

- 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.

## **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 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 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.

### **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.

## **CSPD**

### **Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants**

Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.

## 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

### 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.

### 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.

## 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 réglementation

### 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.

### Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- Bgpn numérique

- □

Banque postale

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49