

## Fonction

### CHARGE D'ANALYSE COMMERCIALE III.2 (H/F)

#### Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, de la Direction du Développement Commercial Entreprises et au sein du Centre d'Expertise, la/le Chargé(e) de l'Analyse Commerciale contribue, dans le cadre des objectifs du CAP (Contrat d'Actions et de Progrès) et du pilotage de son périmètre, à la fiabilité des données commerciales permettant l'analyse du chiffre d'affaires.

Elle/il apporte une analyse pour comprendre et orienter les actions commerciales dans le cadre du plan stratégique de la Branche de transformation vers le monde des Services.

#### Missions

Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

- Contribue aux éléments d'analyse clés en main par vendeur, Business Unit, secteur d'activités, principaux clients aux Directrices/Directeurs des Ventes Entreprises et Grands Comptes afin qu'elles/ils puissent anticiper et bâtir des plans d'actions commerciaux :

En réalisant et mettant à disposition les tableaux de bord et en s'assurant de la fiabilité des données commerciales ainsi que de la cohérence du tableau de bord ,

En procédant à une première analyse des résultats et en proposant des points d'alerte au Responsable de l'analyse commerciale ,

En suggérant des axes d'optimisation commerciale.

- Est garant(e) du respect de la procédure et procède à l'identification des éventuels transferts clients non déclarés ,

- S'assure de la mise à jour et de la fiabilité des bases de données ,

- Contribue à l'analyse les gains/pertes clients principaux et propose un plan d'actions correctif au Responsable de l'Analyse Commerciale ,

- Collabore de manière étroite avec l'ensemble de l'équipe du Centre d'Expertise ,

- Détermine et calcule le commissionnement dans le respect du dispositif national, en garantissant le paiement et en assurant le suivi du versement. Alerte son Manager sur les éventuelles anomalies, dérogations et dysfonctionnements identifiés ,

- Utilise les outils développés par le Siège ,

- Soutient la/le Responsable de l'Analyse Commerciale lors des différentes étapes du cycle de gestion.

Conquérir et développer le chiffre d'affaires :

- Contribue au développement du Chiffre d'Affaires de son périmètre, par la pertinence des données fournies et les propositions d'amélioration continue.

Agir pour la satisfaction client :

- Fait preuve de proactivité afin d'être systématiquement force de propositions et de solutions pour faciliter et développer la performance des équipes de ventes.

- Est garant(e) des délais et de la qualité des prestations fournies.

Sécurité/Prévention 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.

Référent

- Fait preuve d'un rôle moteur dans ses relations de travail, et transmet ses compétences.

#### 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 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)

## **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.

## **Pilotage et gestion de l'activité**

#### **Culture de la performance**

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

## **Relation Client**

### Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

### 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.

### Environnement de travail

Direction Centre Expertise

#### Famille

---

#### Filière

---

#### Métier

---

### Effectif de la fonction

De 1 à 9