

## Fonction

### CHARGE RELATION CLIENTS ADV II.3 (H/F) **Viviers**

## 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, le **(la) Chargé Relation Clients ADV** répond aux sollicitations des clients (internes, externes) et prend en charge la gestion complexes des dossiers de son domaine d'activités (Back Office, Recouvrement, Facturation ou Relation Clients), dans le respect des engagements pris envers les clients.

Il (elle) contribue à la satisfaction et à la fidélisation du client en traitant l'ensemble de ces demandes, si possible, dès le premier contact. la qualité de service en vue de la satisfaction client et sa fidélisation.

Il (elle) joue un rôle de référent dans son équipe.

## Missions

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

#### Pour les domaines Relation Client et Back-Office

Accueille la demande client, quel que soit le canal ( mail, tel, CRM...), l'identifie et la prend en charge ou l'oriente vers l'interlocuteur dédié selon sa nature et dans le respect des engagements pris envers le client.

Contribue à une meilleure connaissance du client en renseignant le système d'information client dédié (CRM, Fiche Client...)

Selon la direction, il (elle) conseille le client, et/ou gère le processus attribué, et/ou assure la vente des produits et services en proposant nos offres commerciales au client.

#### Pour les domaines Administration Des Ventes, Facturation, Recouvrement

Prend en charge les différentes étapes de procédure de l'activité confiée

Gère les demandes clients dans le respect des Conditions Générales de Vente

Identifie les dossiers clients à risque et alerte sa hiérarchie

Met à jour les informations Clients dans les SI dédiés

### Systeme d'excellence

## **Excellence opérationnelle**

• Participe au brief quotidien pour résoudre les problèmes et contribuer à l'amélioration de la satisfaction des clients..

### **· Qualité et Satisfaction Client**

- Participe à l'amélioration continue de la qualité de ses activités
- Répond aux attentes clients conformément à la Norme NF345...
- Respecte les engagements client, les taux de couverture et de conformité des appels

### **· 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 à son poste de travail.
- Participe à la qualité de vie au travail

### **· Mobiliser/Développer les compétences**

- Est acteur du développement de ses compétences.
- Sait rechercher les informations nécessaires à son activité.

### **· Référent**

- Peut être amené à transférer son expertise et à jouer un rôle de référent dans son équipe
- Peut être amené à participer à l'intégration des nouveaux arrivants
- Peut être amené à gérer des dossiers complexes
- Peut être amené à prendre en charge des appels complexes et difficiles en direct, suite au transfert d'un CRC en appel sortant.

## **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.

#### **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. Être 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

### 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)

### 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 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.

## 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

### 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.

## 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.

### 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. Maîtriser 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.

### 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 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

### Centres de Relation Clients et Administration des Ventes

## Relations internes/externes

- Superviseur
- Responsable du pôle
- Directeur d'établissement
- Ligne managériale des autres entités
- Interlocuteurs de la Filière commerciale ( Face à Face, Télévente)
- S3C des centres courrier ( RAC...)
- Equipes du Réseau
- Branche numérique
- Organisme internationaux

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- Bgpn numerique
- □  
Services-Courrier-Colis
- □

Bgpn reseau

## **Effectif de la fonction**

De 250 à 499