Fonction
CHARGE SATISFACTION CLIENT III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- EXPERT DEPLOIEMENT COMMERCIAL III.3 (H/F)
- EXPERT DEPLOIEMENT COMMERCIAL IV.A (H/F)
- CHARGE SATISFACTION CLIENT III.3 (H/F)
- RESPONSABLE PARTENAIRES TELEVENTE IV.A (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Service-Courrier-Colis, au sein de la Télévente, la **Chargée/le Chargé de la Satisfaction Clients** anime et professionnalise les équipes du Front Office et du Middle Office pour les accompagner avant et après la contractualisation afin de développer la satisfaction clients.

La Chargée/le Chargé de Satisfactions Client fournit les éléments dans le cadre de l'augmentation de la satisfaction clients. Elle/il pilote les indicateurs de la satisfaction clients et est force de propositions dans le cadre d'une boucle de progrès.

Missions

Centrer ses actions sur les résultats

¨ Assure la professionnalisation des collaborateurs de la télévente :

¨ En pilotant et en animant l'indicateur Net Promoteur Score

¨ En analysant les dysfonctionnements récurrents et en étant force de proposition sur des évolutions de processus

¨ En définissant et en pilotant la mise en œuvre des plans d'actions visant à l'amélioration des résultats

¨ Contrôle la cohérence de la ventilation des activités par collaboratrice/collaborateur réalisée par les Managers (flux entrants, apports, avant-vente, mise en œuvre et déploiement des offres vendues…)

¨ Contribue à l'optimisation de la satisfaction Clients par l'analyse, l'organisation et la catégorisation des verbatim, pour y définir les plans d'actions ad hoc

¨ Initie toute démarche et actions locales ou nationale dans le domaine de la satisfaction clients visant a réduire l'attrition

Agir pour la satisfaction clients

Garantir le contrôle qualité

¨ Vérifie et contrôle le respect des délais, des procédures et de la qualité des prestations fournies dans le cadre des engagements clients.

¨ S'assure de la déclinaison de la démarche qualité en vigueur (amélioration continue, management par les processus, système d'assurance qualité)

¨ Identifie, alerte et préconise des actions correctrices en cas de dysfonctionnements du déploiement commercial

¨ Initie tous types d'actions visant à améliorer de manière continue la qualité de service apportée aux clients internes et externes en analysant les résultats et en proposant des plans d'actions correctifs

¨ Assure un reporting périodique de son activité auprès des membres du Comité de direction.

¨ Anime le comité qualité de sa Direction des Ventes Télévente

Organiser la démarche de satisfaction clients

¨ S’assure de la diffusion d’une culture qualité de la relation clients sur l’ensemble des canaux en animant une démarche d’amélioration continue

¨ Réalise des débriefs d’appels à froid et restitue son analyse auprès des managers de proximité

¨ Accompagne les Managers dans la réalisation de l’ensemble des actes managériaux nécessaires au pilotage des équipes.

¨ Adopte une démarche proactive de veille auprès d’organisations ou d’entreprises externes dans le domaine de la satisfaction Clients

¨ Développe un lien avec les équipes de formation pour assurer le maintien du nominal, les bonnes méthodes et les bons gestes

¨ *Garantit la satisfaction clients* :

· en proposant et mettant en place les plans d’actions adaptés

· en s’assurant du traitement des réclamations dans le respect des engagements clients

· en contactant le client sur une insatisfaction récurrente ou liée aux processus

· en participant à des projets transverses

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.

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 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.

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.

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

Efficacité professionnelle

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son role dans la chaine de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

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

Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en oeuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

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.

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.

Environnement de travail

Direction des ventes télévente

¨ Travail sédentaire sur écran

Relations internes/externes

¨ Responsable des Ventes Entreprises

¨ Equipe Services Clients (Administration des Ventes)

¨ Equipe de la Direction Relation Clients (SCCE)

¨ Direction Nationale Appui Vente

..Clients externes

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9