

Fonction

CHEF DES VENTES IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [MANAGER DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE L'ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DES VENTES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL - GROUPE B IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES COMPTES CLES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis et dans le cadre de la politique commerciale de Colissimo, la/le Chef Des Ventes garantit l'atteinte des objectifs commerciaux de son équipe en mettant en œuvre des actions de fidélisation, de développement et de prospection . Elle/Il garantit la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme des collaborateurs de son équipe.

Missions

IMPULSER/DONNER LA DIRECTION/DIRIGER :

Vision, déployer la stratégie :

- Déploie la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle dans son domaine, en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs
- Communique la stratégie d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui donne du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats :

- Détermine une stratégie de développement en connaissant et en analysant les données de son secteur
- Participe à la définition des objectifs annuels pour son équipe
- Etablit et suit le Plan d'Action Commercial annuel pour son équipe
- S'assure que son équipe dispose de tous les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs
- Pilote les résultats de son équipe pour garantir la performance
- Fournit une analyse régulière de l'activité de son équipe et est force de proposition pour des actions correctrices
- Optimise le niveau de motivation des collaborateurs en les challengeant sur les résultats ou partageant les informations et les bonnes pratiques selon les standards managériaux du système d'excellence
- Anime son équipe : réunions mensuelles, bilatérales hebdomadaires, animation des challenges, etc. pour garantir l'efficacité opérationnelle.
- Vient quotidiennement en appui sur la vente de son équipe pour renforcer les partenariats commerciaux,
- Participe à la préparation des RDV et à l'adaptation des offres commerciales

Agir pour la satisfaction client :

- Contribue à la construction des offres commerciales et marketing en alimentant la Direction des éléments Marché (analyse des remontées CRM, évolutions des comportements clients, ...)
- Garantit un suivi de l'exécution des prestations vendues afin d'augmenter la qualité de service
- Développe la satisfaction des clients de son périmètre avec pour objectif les standards d'excellence par exemple en facilitant les relations clients partenaires
- Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client en appliquant le Système de Management d'excellence

Renforcer les synergies :

- Crée des liens étroits avec ses pairs, avec les autres services de Colissimo, les fournisseurs, les autres entités de la Branche et les Filiales

Garantir l'adaptation des ressources :

- Est garant sur son périmètre de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail
- Participe au recrutement, à l'accueil et à l'intégration de la force de vente

Préserver tous les jours et en tous lieux la Santé et Sécurité des postiers :

- Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter en impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

Agir pour la qualité du climat social :

- Conduit les transformations nécessaires dans le respect des règles de conduite du changement

MOBILISER/DEVELOPPER LES COMPETENCES

Accompagner les collaborateurs :

- Accompagne les commerciaux (observation et coaching, visite soutien, training de vente)
- Favorise la professionnalisation de ses équipes en identifiant des axes de développement personnel ou collectif (recenser les besoins en formation, suivi post formation)
- Motive et challenge ses collaborateurs dans l'atteinte et le dépassement des résultats
- Transfère son expertise et joue un rôle de référent
- Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage
- Participe à la détection des talents et remonte les projets professionnels
- Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel
- Contribue avec son équipe à être le vecteur de co-innovation (offre, approche commerciale...) en participant à des groupes de travaux transverses
- Mobilise les vendeurs à étendre leurs leviers d'influence sur le secteur (participation aux événements régionaux ou locaux)
- Favorise la professionnalisation de ses équipes en particulier sur la maîtrise des techniques de vente et de négociation, ainsi que celle des outils digitaux
- Favorise le développement de la culture générale liées au commerce digital, l'éco système des clients

Compétences

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.

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.

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 rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Réseaux et environnements (internes et/ou externes)

Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.

Réaliser une veille sur les réglementations et/ou innovations

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions réglementaires, technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité. Analyser les impacts et communiquer auprès des acteurs concernés.

MANAGEMENT

Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Reconnaître

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et

anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

Relation Client

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.

Système d'excellence

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.

Management du système d'excellence

Mettre en œuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

Vente

Méthodes et techniques de vente

Maîtriser les méthodes et techniques de vente, de négociation, de communication sur les différents canaux de la relation client / prospect (dans une vision omnicanale) de la prospection à la conclusion de la vente.

Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

Environnement de travail

Direction commerciale régionale

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐ Services-Courrier-Colis
- ☐ Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49