

Fonction

CONSEILLER RELATION CLIENTELE II.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CONSEILLER RELATION CLIENTELE II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTELE II.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTELE II.1 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Traiter l'intégralité des demandes client selon:

les attentes et les besoins du client, les procédures de traitement des appels entrants, le processus traitement des attentes client. Satisfaire le client et participer ainsi à sa fidélisation.

Missions

Assurer la vente et veiller à la satisfaction des clients

- Prendre en charge et qualifier les attentes client.
- Analyser simple des attentes client conformément aux modes opératoires.
- Traiter les attentes client conformément au système Qualité.
- Réceptionner l'attente client déposée par téléphone, par lettre ou par courriel.
- Enregistrer l'attente client dans la base de données informatique / Saisir les attentes client conformément au mode opératoire.
- Informer le client du processus et du délai de traitement de l'attente client.
- Assurer le suivi des dossiers.
- Traiter certaines tâches de back office (saisie, enregistrement de dossier, mise à jour de bases).
- Réaliser un suivi clientèle des dossiers, en contactant par tout moyen les clients (mails, téléphone).
- Analyser la demande et la traite conformément aux modes opératoires.

Transférer son expertise et jouer un rôle de référent dans la coordination des projets et des équipes

- Répondre aux demandes des directions opérationnelles et des établissements sur les procédures.
- Assurer l'intégration des nouveaux embauchés au sein de l'équipe, pour ce faire, se rendre disponible et se mettre à l'écoute de leurs besoins.
- Transmettre les principales composantes de l'activité : processus, qualité, information client.
- Favoriser la bonne formation des nouveaux embauchés en leur proposant une évaluation de leur apprentissage.
- Fournir les éléments réglementaires nécessaires au traitement de litiges (procédures de traitement des produits Poste, textes réglementaires et juridiques, cas de jurisprudence...).
- Aider à la formulation des courriers de réponses transmis au client.
- Promouvoir la cohésion de l'équipe par l'échange d'expériences et de bonnes pratiques entre Conseillers Relation Clientèle.
- Contribuer à la professionnalisation des Conseillers Relation Clientèle en assurant des actions de formation et/ou d'accompagnement en relation avec l'appui Métier.
- Proposer, dans son domaine d'activité, des actions correctives destinées à améliorer le traitement des attentes clients.

Organiser et piloter son activité avec efficacité

- Qualifier le niveau d'expertise nécessaire pour traiter le dossier.
- Décider de la nécessité d'ouvrir ou non une enquête.
- Effectuer des recherches complémentaires.
- Effectuer les enquêtes réseau afin de recueillir les informations nécessaires au traitement du dossier.
- Analyser les résultats de l'enquête et déterminer la solution adaptée.
- Sélectionner la réponse adaptée à la demande du client.
- Informer le demandeur de l'avancée et du traitement de son dossier.
- Elaborer, si nécessaire, une réponse personnalisée et la faire valider.
- Sur demande du superviseur, participer au pilotage de l'activité et participer à distribuer quotidiennement le travail en garantissant le respect de la planification des activités.
- Être garant du respect des processus.
- Informer ses collègues des solutions trouvées pour améliorer le processus.

Participer à l'amélioration de la qualité dans le cadre de ses activités

- Transmettre à l'agent comptabilité les courriers contenant des valeurs.
- Transmettre au service spécialisé les attentes client complexes.
- Informer des dysfonctionnements clients (présentation, traitement du courrier, tarification) ou toute amélioration prévisible pouvant faire l'objet d'une action commerciale auprès des Grands Comptes ou des Entreprises.
- Participer à la détection, à la remontée et éventuellement à l'analyse des dysfonctionnements dans le traitement des attentes 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. Être 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. 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.

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 Sociales

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)

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

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.

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

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 règlementaire

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique

Effectif de la fonction

De 1 à 9