

Fonction

CONSEILLER RELATION CLIENTELE II.3 (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

Dans le cadre de la politique de l'entité visant à améliorer la relation clientèle et à ainsi favoriser le développement de la performance commerciale, le titulaire de la fonction participe à la gestion de la relation clientèle en prenant en charge les demandes de renseignements et les réclamations en provenance des clients, dans le respect des procédures et des règles de fonctionnement.

Missions

- Prend en charge de façon simultanée les appels entrants, les courriers et les e-mails des clients, analyse la demande et la traite conformément aux modes opératoires. La gestion des sollicitations se fait en simultanée sur les outils téléphonie et CRM utilisés (traitement de sollicitation administrative et connexion téléphone simultanément).
- Traite les demandes particulières et/ou les réclamations des clients et leur apporte une solution
- Réalise des devis, des avoirs, des facturations sur les marchandises et prestations
- Alerte en cas de difficulté pour les dossiers complexes et/ou les appels difficiles et demande une expertise
- Oriente certains appels vers les services clients spécialisés ou sollicite les pôles d'expertise
- Travaille en coordination avec les autres équipes Commerciales du site
- Applique les procédures et s'assure de la conformité des informations.
- Participe à la recherche de solutions contribuant à améliorer la qualité de l'accueil et des prestations fournies
- Selon l'organisation, saisit les réclamations des clients conformément au mode opératoire et en assure le traitement et le suivi.
- Selon l'organisation, participe aux opérations de télémarketing à destination des clients
- Selon l'organisation, prend en charge des activités de maintenance, conseil, SAV auprès 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.

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)

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 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

- □
Groupe - siege
- Bgpn numerique
- □
Services-Courrier-Colis
- □
Bgpn reseau

Effectif de la fonction

