

## Fonction

### CONSEILLER RELATION CLIENTS-ADV II.2 (H/F)

## 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) Conseiller Relation Client répond aux sollicitations des clients (internes et externes) et prend en charge la gestion de la demande du client..

Il (elle) contribue à la satisfaction et à la fidélisation du client en traitant l'ensemble de ses demandes dès le premier contact. Il agit pour respecter les engagements clients.

## Missions

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

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 promotion et/ou la vente des produits et services adaptés à la cible clientèle dont il a la charge.

### Système 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 selon son domaine d'activité

### 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.

- Il peut jouer le rôle de tuteur pour un nouvel entrant.

## 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 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

#### Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiés à son activité

- Respecter les consignes de sécurité opérationnelles pour soi-même et pour les autres en Travaux

Intérieurs (respect propreté, rangement, port des EPI, chargement des moloc...) et en Travaux Extérieurs (respect des règles de conduite et de circulation, ...) et partager les irritants SST en brief et en débrief. - Appliquer les standards métier et notamment les process de distribution, de collecte et de réalisation des services - Maitriser l'outil Facteo - Garantir la conformité de la reddition des comptes - Se tenir au courant des évolutions des process dédiés à son activité via la formation et notamment le Mobile Learning Uknow - Maitriser les procédures pour éviter le risque de fraude et de corruption.

## Digital et Data

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser 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

### 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. Maitriser 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.

## Prérequis

Pour les services internationaux pratique de l'anglais

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- Bgpn numerique
- □

Services-Courrier-Colis

- □

Bgpn reseau

## **Effectif de la fonction**

De 250 à 499