

Fonction

DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.B (H/F) **Viviers**

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR DES VENTES TELEVENTE IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES GRANDS COMPTES IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL SIEGE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES ENTREPRISES IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR DU DEPLOIEMENT COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHÉ COURRIER COLIS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHÉ PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHÉ COURRIER COLIS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHÉ PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL DES VENTES IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR TERRITORIAL PRESTATAIRES IV.B \(H/F\)](#)
- [POSTE COMMERCIAL - GROUPE B IV.4 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'EXPERTISE COMMERCIALE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGNP CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT LA POSTE PRO IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT LA POSTE PRO IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BUSINESS UNIT DISTANT IV.B \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGNP EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT BANQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE PARTENARIATS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE PARTENARIATS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT BANQUE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ESPACE COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGNP CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGNP EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Au sein de la Direction Exécutive (DEX), la Directrice/le Directeur Commercial Particuliers et Professionnels est responsable des Hommes et des Femmes, des Clients particuliers et professionnels et de la satisfaction Clients dans une optique de conquête et de fidélisation dans le cadre de la transformation de la Branche vers le monde des Services.

Elle/Il est garant(e) sur la Direction Exécutive

- du chiffre d'affaires sur les Zones de Marché Service Courrier Colis particuliers-professionnels
- du développement du chiffre d'affaires des nouvelles offres et nouveaux services rendus par les factrices/facteurs et les Etablissements.
- du management des Directrices/Directeurs de l'Action Commerciale, de l'animation et de la montée en compétences des Responsables Action commerciale en Etablissement Courrier.

Elle/il est garant(e) conjointement avec ses interlocuteurs du Réseau, la Directrice/le Directeur du Développement des Zones de marchés et des Particuliers, et des autres canaux, du développement et de la performance commerciale particuliers et professionnels sur les 4 canaux (Face à Face, Télévente, Réseau et

Etablissements).

Elle/il s'assure de la synergie entre les canaux de vente, en étroite coopération avec la Directrice/ le Directeur du développement des zones de marché et des partenariats dans le respect des orientations de la Direction Commerciale Nationale Grand Public, au service de la performance des différentes zones de marché.

Elle/Il accompagne les équipes opérationnelles dans le déploiement des projets visant au développement commercial des Services-Courrier-Colis et contribue au développement de la satisfaction clients et de l'esprit de service.

Missions

Vision, déployer la stratégie

- .. Affirme la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs
- .. Affirme la vision d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui donne du sens pour chaque collaborateur et accompagne son équipe dans la réussite des projets

Conception

- .. Contribue, en collaboration avec la Direction Commerciale Unifiée, ses interlocuteurs Réseau et les autres canaux, à la conception des plans commerciaux, communs aux 4 canaux sur la DEX
- .. Elabore et met en place en lien avec ces derniers les plans locaux d'actions correctifs, prenant en compte les 4 canaux
- .. Construit la trajectoire et la feuille de route sur son périmètre, dans le cadre du PAC National
- .. Déploie les projets structurants sur son périmètre

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

- .. Met en œuvre les nouvelles pratiques managériales de l'Excellence Commerciale, contribue à la performance et à l'amélioration continue au travers de l'Obeya et favorise les groupes de résolution de problèmes sur son périmètre de responsabilité en collaboration avec les Etablissements Courrier et les Directions Territoriales.

Développer et mettre en œuvre la politique commerciale particuliers et professionnels à travers le dispositif des Zones de marché dans le respect des règles de la concurrence

- .. Est garant(e) du déploiement des actions commerciales nationales sur la DEX en lien avec les Directrices/Directeurs Action commerciale /Responsables Action Commerciale, les leaders Zones Marchés et les interlocuteurs du Réseau La Poste, Directrices/ Directeurs du Développement des Zones de marchés et des Partenariats
- .. les autres canaux de vente (Télévente, Réseau, Direction des Ventes Entreprises).
- .. Promeut et valorise, au sein de la DEX, l'ensemble des actions commerciales relatives aux nouveaux services (BU Nouveaux Services et BU Silver éco).
- .. Accompagne les acteurs Zone de Marché du Réseau dans leur montée en compétences sur les nouveaux services B to B.
- .. Favorise l'accompagnement des acteurs de la Zone de Marché dans l'appropriation et la mise en œuvre des bonnes pratiques et des nouvelles postures de la relation client notamment par l'identification et le développement de la connaissance client (CCU).
- .. Est garant(e) de la mise en place sur sa DEX des instances de gouvernance des ZM entre les 2 Branches et prépare pour le compte du DEX les instances transverses clients.

- .. S'assure de la contractualisation directe, et du développement de la vente des nouveaux services pour le marché Professionnels par l'ensemble des acteurs grâce au déploiement des outils dont SCORE ZM/Devis contrat au sein des EC
- .. Participe aux travaux filières relatifs aux acteurs de la relation clients, aux guichets des Etablissements Courrier, aux actions de valorisation des espaces clients pros de sa DEX, et contribue à la professionnalisation des acteurs au sein des EC et notamment les Factrices/Facteurs dans le domaine de la conquête commerciale auprès des clients particuliers et professionnels.
- .. Accompagne avec son équipe, sous l'égide du DEX et aux côtés des Directions Territoriales, la conduite du changement au sein de la DEX pour positionner chaque Etablissement Courrier avec des équipes autonomes à chaque niveau de responsabilité (équipes Facteurs, établissement) grâce au système d'Excellence, avec une orientation sur la Conquête, l'Excellence et l'Engagement
- .. Accompagne le déploiement aux côtés des Directions Territoriales des offres locales de service proposées par les Etablissements Courrier
- .. Est garant(e) du développement du chiffre d'affaires sur les réseaux tiers et notamment les buralistes par la promotion de l'outil de commandes dédié.

Piloter la performance commerciale de la DEX

- .. Garantit la qualité des prévisions de résultats par son Expertise et analyse le chiffre d'affaires Particuliers-Professionnels de sa DEX,
- .. Contribue, en collaboration avec la Direction Commerciale unifiée et la Directrice/le Directeur du Développement des Zones de marchés et des Particuliers, à l'objectivation annuelle des zones de marché de sa DEX

Maitriser la Relation Client particulier et professionnel et le parcours client omnicanal au sein de la DEX

- .. S'implique avec le marketing des BUs dans la conception des offres jusqu'à la définition du parcours client sur tous les canaux, la mise en marché en définissant les modalités de déploiement et le calendrier de lancement, pour garantir la bonne réception et réalisation par le terrain
- .. Contribue avec la Direction commerciale unifiée à développer et partager dans les équipes une compréhension fine du parcours client omnicanal dans les 4 canaux
- .. Garantit, dans le respect de la démarche Excellence, que les standards commerciaux définis pour les Etablissements Courrier ainsi que les actions de valorisation des espaces clients et les actions de merchandising sont respectés

Animer les unités commerciales au sein de la DEX

- .. Favorise les synergies avec les autres directions du Groupe et des BUs pour faciliter les échanges commerciaux et la compréhension des nouvelles offres et notamment les nouveaux services et la communication commerciale
- .. Contribue avec la Directrice/le Directeur du Développement des Zones de marchés et des Particuliers à l'animation conjointe de l'ensemble des acteurs de l'écosystème commercial de sa DEX en s'appuyant sur des outils digitaux communs
- .. Evalue la connaissance de la démarche commerciale (méthode de vente et accueil Pro Business...), des nouvelles offres par les équipes en territoire et accompagne le développement des compétences métiers.
- .. Garantit la prise en compte de la démarche Excellence commerciale au sein des équipes en Etablissements Courrier et participe à la promotion de cette démarche au sein des différentes zones de marché de la DEX
- .. Développe un réseau commercial adapté à sa zone et à son périmètre d'activité
- ..

Agir pour la satisfaction client

- .. S'assure dans sa zone de chalandise de la qualité de l'accueil des clients et de la bonne gestion des réclamations par les parties prenantes
- .. Contribue à l'optimisation des réseaux physiques au sein des zones de marché de la DEX dans un souci

d'amélioration de la satisfaction client.

.. Développe les actions de satisfaction avec les Directrices/Directeurs d'Action Commerciale avec pour objectif les standards d'excellence.

Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client :

.. Garantit des actions sur la base des résultats des dispositifs de mesure de la satisfaction Clients (Net Promoter Score...)

.. Accompagne la Directrice/le Directeur d'Action Commerciale, dans la mise en œuvre du Système de Management d'excellence au sein de son périmètre

Garantir l'adaptation des ressources

.. S'assure avec son homologue du réseau du bon comblement des postes clés au sein des Zones de marché, met en place les viviers nécessaires avec la filière Ressources Humaines et identifie les plans de comblement sur les postes de Directrices/Directeurs de l'Action Commerciale/Responsable Action Commerciale.

.. Est garant(e) sur son périmètre de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail

.. Maîtrise son budget et recherche toute optimisation de ses charges de fonctionnement

.. Gère l'équipe sous sa responsabilité dans le cadre de ses délégations

.. Met en place une politique active de maîtrise des risques sur son périmètre

Préserver tous les jours et partout 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/Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs

.. Motive et challenge ses collaborateurs, les Directrices/Directeurs de l'Action Commerciale, de l'animation, dans l'atteinte et dépassement des résultats

.. Favorise la professionnalisation de ses équipes

.. Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage

.. Participe à la revue de personnel et de la détection des talents

.. Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel

.. Transfère son expertise et joue un rôle de référent

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

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.

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.

Efficacité professionnelle

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.

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

Risques et Conformité

Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques, y compris les risques de non-conformité en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture, déclarer les incidents de non-conformité Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

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.

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.

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.

Environnement de travail

Directions Exécutives

Relations internes/externes

- Directrices/Directeurs Opérationnels
- Délégué(e) Régional du Groupe
- Les équipes des BUs
- Directrice/Directeur Télévente
- Directrice/Directeur d'Etablissement
- Directrice/Directeur de Secteur
- Directrice/Directeur zone de marché
- Ensemble des Directrices/Directeurs Direction commerciale
- Responsable d'Action Commerciale
- Directions des Ventes Entreprises et Grands Comptes
- Acteurs de la relation client aux guichets

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49