

Fonction

DIRECTEUR TERRITORIAL PRESTATAIRES IV.B (H/F)

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 DEVELOPPEMENT PARTENARIATS ET ZONES DE MARCHE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT PARTENARIATS ET ZONES DE MARCHE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL RESEAU IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER REFERENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL RESEAU IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE COURRIER COLIS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE COURRIER COLIS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ET RELATIONS CLIENTELE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER REFERENT IV.A \(H/F\)](#)
- [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 C IV.6 \(H/F\)](#)
- [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 BGPN CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN 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 BGPN EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.C \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGPN 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 BGPN CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGPN EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Le Directeur/trice Territorial Prestataires et Logistique Clients a en responsabilité avec son équipe de RTC

-l'animation des prestataires de son territoire. Les prestataires sont des opérateurs essentiels pour le développement du business et de la satisfaction des clients dans le cadre du plan stratégique de transformation de la Branche « vers le monde des Services »

-le déploiement opérationnel (national, régional et local) des Nouveaux Services vendus par les grands comptes

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

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

- Construit la trajectoire et la feuille de route de sa Direction dans le cadre du Plan d'Actions Commercial (PAC)
- Déploie les projets structurants sur son périmètre

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

- Pilote la gestion d'un portefeuille de prestataires (flux physiques et financiers) :
 - Garantit le respect de l'homogénéité des process « déposants » dans le respect des règles du Courrier Industriel,
 - Garantit la fiabilité de l'analyse du chiffres d'affaire ainsi que la sécurisation financière de son portefeuille.
 - Donne une prévision fiable des points de sortie CA
 - Garantit l'équité de traitement des acteurs du marché et la neutralité de La Poste dans le cadre des règles du droit de la concurrence
 - Développe avec ses équipes le chiffre d'affaires auprès des prestataires qu'ils soient prescripteurs (ASENDIA) ou clients (Collecte/Remise)
- Pilote le déploiement technique des offres et process « Courrier »
- Assure le conseil avant-vente technique et le déploiement opérationnel des Nouveaux Services (vendus par les grands comptes) , s'assure qu'un bilan de l'opération soit fait
- Impulse le déploiement des pratiques managériales du système d'Excellence, garantit le pilotage de la performance et de l'amélioration continue au travers des standards et de l'Obeya et diffuse la méthodologie de résolution de problèmes en rendant ses équipes actrices de l'amélioration continue.
- Garantit une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux collaborateurs et la valeur créée pour l'entreprise
- Organise et fluidifie les relations clients/prestataires avec les Directions Territoriales, les Filiales, les BUs et les Unités d'Affaires.
- Interagit avec ses collègues Directeurs/trices Territoriaux Prestataires et Logistique Clients pour développer une politique coordonnée en favorisant le partage de bonnes pratiques
- Fait respecter la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risques de réputation ..)

Agir pour la satisfaction client

- Assure la qualité des interfaces commerce/opérations pour les offres du courrier industriel : Destineo, Lettre Ecopli Grand compte, Lettre recommandée Premium...,
 - les solutions de la BU Nouveaux Services (UA Proxi) pour lesquelles un pré-requis est nécessaire pour la satisfaction client
- Pilote des groupes de travail multi disciplinaires visant à sécuriser la mise en œuvre des contrats courrier

industriel et prestations BU NS afin de tenir la promesse client

“ Développe la satisfaction des clients de son périmètre avec pour objectif les standards d'excellence et la tenue du nominal.

“ Organise la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction du client :

- En pilotant le traitement des réclamations clients/prestataires.

- En pilotant les résultats de qualité de service tels que ceux du dispositif Net Promoter Score

- En participant de façon active au déploiement des pratiques managériales du Système d'Excellence, en garantissant le pilotage de la performance et de l'amélioration continue au travers des standards et de l'Obeya

en diffusant la méthodologie de résolution de problèmes, en rendant ses équipes actrices de l'amélioration continue

Garantir l'adaptation des ressources

“ Est garant de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux sur la qualité de la vie au travail

“ Anticipe et contribue au plan de comblement des postes sur son périmètre

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

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 dans l'atteinte et dépassement des résultats

“ Favorise la professionnalisation de ses équipes en particulier sur la maîtrise des déploiements de projets et de négociation en capitalisant sur les leviers de professionnalisation existants (portail e-learning, formations...)

“ Garantit la mise en œuvre d'un plan d'intégration pour les nouveaux arrivants.

“ 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

“ S'assure de la conduite des revues de personnel et de la détection des talents

“ Favorise et accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel

Compétences

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.

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.

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

Relation Client

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

Risques et réglementation

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.

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.

Système d'excellence

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.

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.

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.

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

Relations internes/externes

- Les équipes des BUs et des Filiales
- Directeur/trice des Ventes Grandes comptes
- Directeur/trice des Ventes Entreprises
- Equipe Direction Satisfaction Clients (DEX)
- Equipes S3C
- Directeur/trice de Plate-forme Industrielle Courrier/ PDC/ PPDC
- Directeur/trice du Déploiement Commercial

Clients et prestataires externes

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9