Fonction
EXPERT DEPLOIEMENT COMMERCIAL IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- EXPERT DEPLOIEMENT COMMERCIAL III.3 (H/F)
- EXPERT DEPLOIEMENT COMMERCIAL IV.A (H/F)
- CHARGE SATISFACTION CLIENT III.3 (H/F)
- RESPONSABLE PARTENAIRES TELEVENTE IV.A (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services Courrier Colis, et au sein de la Direction Commerciale Entreprise, l'Expert(e) Déploiement porte la responsabilité de la bonne exécution des prestations vendues par les commerciaux.
Elle/il est garant de la satisfaction des clients Entreprises et Grands Comptes de son périmètre, engage et garantit afin d'optimiser le temps commercial des vendeurs, les actions nécessaires pour faciliter la vente et la mise en œuvre des solutions Clients.
Elle/Il contribue personnellement au pilotage des prestations complexes ou qui nécessitent une mise en œuvre multi sites par la coordination des intervenants internes ou externes.

Missions

Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

Piloter la mise en œuvre des prestations vendues sur son périmètre
• Planifie et pilote les actions liées à ses marchés afin de garantir la bonne exécution des prestations pour tous les clients de son périmètre dans le respect des délais contractualisés.
• Prend en charge les contrats complexes en étant l'interlocuteur privilégié sur tous les aspects de la mise en œuvre et du suivi des prestations.
• Organise et garantit la remontée d'informations et plans d'actions vers les clients
• Veille au respect des procédures de la Direction du Déploiement Commercial et y apporte des améliorations.
• Pilote les indicateurs de performance du Déploiement Commercial, pour mesurer la satisfaction des vendeurs/Filiales/Direction Territoriale et met en place des actions correctives.
• Utilise tous les outils SI à sa disposition, en respectant les étapes clés définies (logique métier) pour chacune des offres dans l'application SCORE.
• Formalise dans SCORE l'avancée des travaux accessibles à tous les acteurs concernés, (plans de déploiement) y compris tout évènement portant sur la prestation vendue (difficultés, modifications…).
• Détecte les opportunités qu'elle/il consigne, avec prise de RDV, dans SCORE pour traitement par les vendeurs.
• Contribue au pilotage de l'activité de la DDC, en analysant les données avec le DDC.
• Accompagne les gestionnaires sur son domaine d'expertise en déploiement commercial.
• Met en œuvre les projets portés par la Direction des Ventes Entreprises/Grands Comptes (solution Appel A Projet, actions liées à un appel d'offre , action de développement des collaborateurs des Directions des Ventes Entreprises et Grands Comptes.

Fédérer les partenaires internes

• Participe activement au fonctionnement de la DDC au travers des instances existantes avec les différents acteurs (Managers des ventes / Direction Territoriale / MEDIAPOST / DOCAPOST/MAILEVA …. Autres acteurs).
• Coordonne, comme chef de projet, la réponse à des appels d'offre, à la demande du DDC.
• Coordonne les actions entre les différents acteurs d'une solution vendue (client, vendeur, opérations, Administration des Ventes…).
• Veille à la mise en place des nouveaux services et prend en charge à ce titre des relations formalisées et de qualité avec l'ensemble des parties prenantes (Responsable Technico Commercial, Direction Territoriale, Filiales et BuS.
• Peut se rendre en clientèle à la demande du DDC.

Agir pour la satisfaction client
• Développe, la satisfaction des clients de son périmètre avec pour objectif les standards d'excellence.

• Garantit la performance et le respect des engagements pris en portant une forte exigence et ambition « satisfaction clients » et en sensibilisant de façon factuelle ses interlocuteurs sur les écarts et les cas clients qui nécessitent une mobilisation.
• Facilite l'accessibilité commerciale en organisant et pilotant les appels clients.
• Garantit la bonne transmission et utilisation des informations suite aux traitements des réclamations clients.
• Favorise les échanges et est force de proposition au sein de l'équipe et des partenaires, afin d'assurer la meilleure continuité et qualité de réponse aux sollicitations des clients.
• Garantit vers le client la mesure de sa satisfaction après le démarrage de chaque prestation.

Sécurité/Prévention des risques
• Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

Compétences

Communication et marketing

Communication commerciale
: Valoriser les offres (services / produits) du Groupe selon les différents canaux de communication, soutenir le business de l'entreprise et animer une campagne commerciale.

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 accroitre 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 évènements 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 connaitre les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

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 role dans la chaine 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.

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.

Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

Projet

Management de projet

Maitriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

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.

Environnement de travail

Directions des Ventes Entreprises
Directions des Ventes Grands Comptes
Déplacements sur son périmètre

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis
- Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49