

Fonction

EXPERT MARCHÉ TELEVENTE III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [EXPERT MARCHÉ III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES VENTES IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR COMMERCIAL EN ETABLISSEMENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT MARCHÉ TELEVENTE III.2 \(H/F\)](#)
- [EXPERT MEDIA RELATIONNEL III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT MEDIA RELATIONNEL III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT METHODES DE VENTE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Service-Courrier-Colis, au sein de la Télévente, l'**Experte/l'Expert Marchés Télévente** participe à la professionnalisation des équipes afin de contribuer au développement du chiffre d'affaires et à la réalisation des objectifs commerciaux.

Elle/il contribue à la définition du plan de formation de la Direction Commerciale.

Elle/il organise et anime des formations continues sur la méthode de vente, les offres et services, auprès des Conseillers Clientèles, des Gestionnaires Clients et des Managers.

Missions

Centrer ses actions sur les résultats

Accompagne le développement des compétences des équipes de vente

- “ Garantit l'accueil et la formation des nouveaux arrivants
- “ Détecte, priorise les besoins de développement des équipes de vente :
 - en analysant les demandes d'information et d'expertise des équipes front et middle sur les offres, les services et la démarche commerciale
- “ Participe à la définition des modalités et outils de développement :
 - en définissant le contenu du programme
 - en identifiant les outils et supports pédagogiques nécessaires
 - en identifiant les outils d'évaluation de la formation
- “ Elabore des plans de progression pour optimiser l'impact des actions de développement :
 - en analysant les performances et les compétences des conseillers clientèles et des gestionnaires clients, via des indicateurs commerciaux, des observations terrain, ...
- “ Organise et anime la formation dispensée sur site
 - en convoquant les stagiaires et en assurant le reporting dans le système d'information RH
 - en animant les formations internes offres, solutions et méthode de vente Talentis + pour garantir que la

montée en compétences des conseillers clientèles et gestionnaires clients soit homogène et efficace.

“ Participe à la promotion de l'Ecole des Ventes

Contrôler les acquis et identifier les besoins de compétences des équipes

“ Contrôle les compétences et acquis en réalisant des écoutes suite aux formations

“ Propose et met en place des plans de progression et d'accompagnement si nécessaire, en collaboration avec les managers, le responsable des ventes / satisfaction client et le responsable Appui Actions commerciales.

“ Pilote un suivi individuel de développement pour les conseillers clientèles et gestionnaires clients.

Anticiper les besoins de développement

“ S'assure de la mise à niveau des conseillers clientèle et gestionnaires client en amont de chaque campagne commerciale.

“ Identifie et communique les besoins de formation complémentaires ne pouvant être gérés localement aux managers, au Responsable appui et actions commercial et au responsable de l'excellence commercial et managérial.

Agir pour la satisfaction client

“ Fait preuve de proactivité afin d'être systématiquement force de propositions et de solutions pour faciliter et développer la performance des équipes de ventes.

“ Est garant(e) des délais et de la qualité des prestations fournies.

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 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)

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser 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

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 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.

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.

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

Direction des ventes Téléventes

Relations internes/externes

- Responsable de l'Excellence Commerciale et Managériale
- Responsable des Ventes Entreprises
- Responsable Satisfaction Client
- Manager des Ventes Télévente
- Direction Nationale Appui Vente
- Direction du Centre d'Expertise
- Responsable de l'Ecole des ventes
- Responsable de la Direction du Développement Commercial (mises en marchés)
- Chargé(e) Clientèle
- Gestionnaire Clients

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9