

## Fonction

# FACTEUR SERVICES EXPERT II.2 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [FACTEUR GUICHETIER II.1 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR POLYVALENT I.2 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR POLYVALENT I.3 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR SERVICES EXPERT II.1 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR SERVICES EXPERT II.2 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR SERVICES EXPERT II.3 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR I.2 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR I.3 \(H/F\)](#)
- [DISTRIBUTEUR I.2 \(H/F\)](#)
- [DISTRIBUTEUR CONFIRME I.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Actrice/Acteur de la relation client et du développement des services, la factrice / le facteur de Services Expert accompagne le développement des nouveaux services en réalisant des services "complexes" (niveau 4) et vient le cas échéant en renfort des factrices/facteurs pour les services de niveau 1 à 3.

Elle / il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au Responsable d'Equipe / Responsable Opérationnel

Elle / il assure le remplacement professionnel d'une part des factrices/facteurs sur plusieurs établissements en réalisant la distribution de l'intégralité des objets et des services qui lui sont confiés, d'autre part elle / il assure des activités de back office en remplacement du GCP

## Missions

Lorsqu'elle / il est positionné sur une équipe ne disposant pas de Facteur Qualité, elle / il assure les activités de qualité et d'animation à hauteur de 20 à 30% de son temps en fonction de la taille de l'équipe, de l'état des référentiels ou des priorités de l'équipe.

Elle / Il réalise la fiabilisation des référentiels (GEOPAD, ORGATE....)

Distribution/Services/Back office ou Guichet

- Participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, 2ème présentation...).
- Assure la distribution et la réalisation des services de niveau 1 à 4 conformément à la Promesse Client et contribue à la mise à jour des référentiels des tournées qu'elle/il remplace.
- S'assure de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôle les procurations.
- Consigne la réalisation des objets/services dans FACTEO conformément au standard de travail.
- Garantit le recyclage immédiat des fausses directions qui lui sont imputées, et respecte le process REFLEX de restitution de l'information à l'expéditeur en indiquant précisément le motif du retour.
- Connait et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services en cas de panne de FACTEO,

- Accueille en tant que guichetier, prend en charge, renseigne et oriente les clients , elle/Il peut assurer le remplacement du Facteur Guichetier.

## Relation Clients

La Factrice/le Facteur Services Expert est incité(e) et valorisé(e) dans son rôle d'Ambassadrice (eur) des offres et des services de la BSCC quand :

Elle/il est dans son rôle de distributrice (teur) et :

- Déetecte les nouvelles opportunités clients (professionnels ou particuliers).
- Propose à la vente des offres et produits simples (professionnels ou particuliers).
- Réalise, à la demande des clients, des commissions via le carnet de commissions

Elle/il est apporteur d'affaires

Elle/il est dans son rôle d'actrice (teur) de la relation client et :

- Informe les clients des nouvelles offres ou services répondant à leurs besoins
- Relaie les informations commerciales (tarifs, actualités...)
- Contribue à l'adhésion des clients particuliers et professionnels au Compte Client Unique

Elle/il met en œuvre les attitudes de service et s'identifie auprès de ses clients comme une actrice/ un acteur incontournable

Elle/il adopte une posture d'écoute client favorisant un lien indispensable pour délivrer une expérience client marquante et différenciante (créer l'enchantement chez le client, créer un effet waouh !)

Elle/il véhicule une image positive du groupe La Poste (respect du code vestimentaire, de la propreté des matériels/MOLOC...).

## Excellence opérationnelle /Amélioration continue

- Anime l'équipe sur laquelle elle / Il est positionné (e) en apportant sa contribution au bon déroulement des standards du Système d'Excellence
- Participe à la mise à jour des référentiels en assurant la collecte d'éléments géographiques et d'organisation (nouvelles voies, changement d'appellation, caractéristiques des PDI/PRE, longueur des portions de voies (PDV), particularités du parcours...).
- Veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation
- Transfère son expertise et contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au Responsable d'Equipe / Responsable Opérationnel.
- Est actrice/acteur de son évolution professionnelle et de sa montée en compétences en développant l'auto-contrôle et l'auto-apprentissage.

## Santé Sécurité au Travail

- 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 notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité sur son périmètre de remplacement.

#### Rôle de Référent

- Développe son expertise en vue d'assurer les remplacements sur plusieurs équipes de plusieurs sites afin de s'adapter aux particularités de chaque tournée pour assurer la continuité de la relation client.
- Participe à l'intégration des nouveaux arrivants dans l'équipe, et partage ses bonnes pratiques.

Au titre de référent, elle/il peut être amené à remplacer le Responsable d'équipe/ Responsable Opérationnel

## Compétences

### COMPORTEMENTALES

#### Respect des valeurs et de l'image de La Poste vis-à-vis des clients

Adopter une attitude facilitant la relation client : politesse, sourire, amabilité, ouverture aux autres, communiquant,... Respecter la confidentialité et les valeurs de La Poste / La Banque Postale Etre identifiable : port de la tenue ou d'un signe distinctif

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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

### 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, sociaux, et/ou de gouvernance)

### CSPD

#### Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées 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 - Maîtriser 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 - Maîtriser les procédures pour éviter le risque de fraude et de corruption.

#### Ventes/Apports client des Facteurs

Déetecter les besoins courrier, colis, Imprimés Publicitaires et nouveaux services du client et les faire remonter Proposer des produits et services adaptés aux clients de sa tournée sur la base de la connaissance de son client Réaliser des ventes de produits : carnets de timbres, Prêts à Poster (PAP), Prêts à expédier (PAE),... Connaitre le système de commissionnement des facteurs Réaliser des apports clients (Veiller sur mes parents - VSMP), lettre T,...) et mettre en relation les clients avec les bons interlocuteurs

#### Satisfaction client opérationnelle

Connaitre ses clients et être capable de s'adapter aux besoins des clients de sa tournée / périmètre Mettre en place une relation de confiance durable avec les clients de sa tournée / périmètre Personnaliser sa relation avec ses clients : empreinte relationnelle,... Respecter les gestes métiers en Travaux Intérieurs et en Travaux Extérieurs pour satisfaire le client : « faire bien du premier coup » en conformité avec les process et les standards (flashage, REEX, collecte, distribution des Objets Suivis,...) Partager les irritants et les réclamations clients en brief et en débrief de tournée et contribuer à la résolution des problèmes (boucle courte, brief en escalade,...)

#### Connaissance de la géographie locale

- Se repérer dans l'espace et utiliser les outils à sa disposition pour réaliser les tournées : bulletins d'itinéraires, cahier de tournée, Factéo et applications associées... - Etre capable de s'organiser dans sa tournée - Connaitre et comprendre les points de sécurité de sa tournée

#### Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

- Connaitre 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

### 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

#### 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.

#### 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.

### 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.

## Prérequis

Conduite de véhicule : Permis B

## Environnement de travail

Etablissements Opérationnels

Activité sur plusieurs sites de son établissement

Activité en environnement extérieur

Port de charges

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- □ Bgpn reseau

## Effectif de la fonction

De 1000 à 9999