

Fonction

GESTIONNAIRE CLIENTS ENTREPRISE III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ASSISTANT COMMERCIAL FINANCIER II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CLIENTS ENTREPRISE II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CLIENTS ENTREPRISE III.1 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT COMMERCIAL II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CLIENTS GRANDS COMPTES III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, la/le Gestionnaire Clients Entreprises assure, sous la responsabilité du Directeur du Déploiement Commercial Satisfaction Clients (DDSC), la bonne exécution des prestations vendues par les commerciaux et s'assure de la satisfaction des clients Entreprises dont elle/ il a la charge.

Missions

Centrer ses actions sur le déploiement commercial

Développe et organise la relation commerciale

- Prend en charge les déploiements de contrats confiés.
- Assure le déploiement et la bonne mise en œuvre des contrats dans les conditions de qualité et de délais contractualisées avec le client.
- Met en place des procédures dans le cadre de la relation commerciale, les réponses aux Appels d'Offres et Appels à Projets si nécessaire.
- S'assure de la conformité des services fournis aux clients, et informe ceux-ci en cas d'évolutions contractuelles spécifiques ou d'écarts d'exécution.

Assure un rôle transversal et facilitateur en interne

- Contribue au pilotage et à la mise en œuvre des contrats, y compris en participant à l'appui vente pour assurer le suivi des prestations vendues en collaborant de manière étroite avec les équipes :
- Les autres Directions Déploiement et Satisfaction Clients
- Les équipes opérationnelles en territoire
- Service Clients et ADV
- BU / Filiales, autres pôles de la Branche,
- Les équipes commerciales, cellule Appels d'offres Nationale et offres sur mesure
- Contribue à la régulation des flux de contrats au sein des équipes déploiement de la télévente et du face à face et assure une entraide pour garantir la continuité de service.

S'appuie, utilise et alimente l'outil de la relation Clients SCORE

- 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 (difficulté, modifications ...)
- Met en place les actions nécessaires dans le cadre de la relation commerciale pour les réponses aux appels d'offres et appels à projet, si nécessaire.

Conquérir et développer le chiffre d'affaires

- Réceptionne les flux d'appels hors vente (renseignements clients) et gère tout type de flux entrants hors téléphone (mail, courrier...)
- Détecte le besoin client, et réalise des apports aux vendeurs
- Veille au respect des process définis, avant et après signature des offres
- Identifie les éventuels écarts de process et propose des actions correctrices
- Réalise ou modifie des études, en soutien du pôle Vente, devis et propositions commerciales, et procède au renouvellement des contrats.
- Veille au démarrage des contrats **déployés**
- Fait respecter la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risques de réputation ...)

Agir pour la satisfaction client

- Répond aux sollicitations des clients en fournissant les réponses de premier niveau
- Partage avec les vendeurs, gestionnaires pour assurer la meilleure réponse client
- Oriente et suit l'état d'avancement des demandes vers les bons interlocuteurs
- Mesure factuellement la satisfaction clients suite au déploiement de nouveaux contrats en utilisant les outils à sa disposition

Apporte son soutien aux DDSC et manager

- Aide à l'analyse des retours clients dans le cadre de la satisfaction client à la demande du DDSC
- Assure des missions spécifiques confiées par le DDSC

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

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.

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.

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

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

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.

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.

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des processus 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.

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 processus 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 œuvre 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.

Environnement de travail

•• Direction des Ventes Entreprises ou Direction des Ventes Télévente

Relations internes/externes

Internes

- Commerciaux
- ADV
- Managers des ventes
- Responsables Production PIC/PPDC/PDC
- BU/ Filiales
- Equipes de déploiement
- Services clients

Externes

- Clients

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique
- □ Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 50 à 99