

Fonction

GESTIONNAIRE CLIENTS GRANDS COMPTES III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [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, et des orientations données par le Directrice/Directeur des Ventes Entreprises ou Directrice/Directeur des Ventes Grands Comptes la/le Gestionnaire Clients Grands Comptes assure, en liaison avec la/le Directeur du Déploiement Commercial (DDC), la bonne exécution des prestations vendues par les commerciaux et s'assure de la satisfaction des clients Entreprises/Grands Comptes de son périmètre.

Missions

Centrer ses actions sur le déploiement commercial

Développe et organise la relation commerciale

- Prend en charge les contrats en garantissant la mise en œuvre.
- Met en place des procédures dans le cadre de la relation commerciale (les demandes Offres Sur Mesure -OSM- et les réponses aux Appels d'Offres -AO-), et participe à la rédaction de la réponse technique.
- S'assure de la conformité des services fournis aux clients (100% promesse tenue), et informe ceux-ci en cas d'évolution contractuelle spécifique.

Assure un rôle transversal et facilitateur en interne

- Collabore de manière étroite avec les équipes : Service Clients, cellule Appels d'Offres Nationale, l'Administration des Ventes pour assurer le suivi des prestations vendues.
- Collabore de manière étroite avec les équipes opérationnelles.
- Collabore avec les Filiales, autres pôles de la Branche, Branche Numérique et Géopost.

S'appuie, utilise et alimente l'outil de la relation Client 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 (difficultés, modifications ...)

Respecte la Charte des règles de la concurrence (Juridique)

- Conquérir et développer le chiffre d'affaires
- Contribue au développement du chiffre d'affaires
- Réalise des ventes additionnelles et assure le renouvellement des contrats
- Garantit la mise en œuvre des contrats dans les délais prévus nationalement.
- Veille au respect des process définis.

Agir pour la satisfaction client

- Répond aux sollicitations des clients en fournissant les réponses de premier niveau
- 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.

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.

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.

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.

Comportementales Socles

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)

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.

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.

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.

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.

Vente Conseil client

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

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.

Environnement de travail

• Direction des Ventes Entreprises

Travail sédentaire sur écran et port d'un casque téléphonique

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49