Fonction
INGENIEUR COMMERCIAL OSI JUNIOR III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT IV.A (H/F)
- DIRECTEUR DES COMPTES STRATEGIQUES IV.B (H/F) V
- RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE III.3 (H/F) V
- RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE IV.A (H/F)
- INGENIEUR D'AFFAIRES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE COMMERCIAL IMPORT IV.A (H/F)
- RESPONSABLE COMPTES CLES IV.A (H/F)
- DIRECTEUR DE COMPTES STRATEGIQUES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES III.2 (H/F) V
- RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES III.3 (H/F)
- RESPONSABLE CLIENTS GRANDS COMPTES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE COMMERCIAL CODES ET EXAMENS IV.A (H/F)
- CHARGE(E) DE DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS III.3 (H/F)
- INGENIEUR(E) DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS IV.A (H/F)
- DIRECTRICE(EUR) DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS COMPLEXES IV.B (H/F)

Raisons d'être

Au sein d’une équipe dédiée, l’Ingénieur Commercial OSI a pour mission d'identifier des innovations et de proposer des solutions ad’hoc dans son périmètre d’intervention pour développer le Chiffre d’Affaires et l’atteinte des objectifs de la Direction Commerciale.

Il travaille en étroite collaboration avec les équipes de vente et les équipe de déploiement pour proposer des solutions et des propositions commerciales permettant de remporter des AO et de gagner des affaires.

Il garantit ainsi l’atteinte des objectifs de CA globaux et des Business Unit de la DC, sur le périmètre d’intervention qui lui est confié sur les appels d’offres et / ou offres sectorielles innovantes.

Missions

CONQUERIR ET DEVELOPPER LE CHIFFRE D'AFFAIRES

Vend et aide à vendre

• Promeut et vend les solutions ad hoc, négocie les conditions techniques et financières pour conclure les ventes et garantir les objectifs de CA de son périmètre d’intervention

• Assure des rendez-vous clients sur sollicitations des vendeurs pour identifier les besoins dans le cadre d‘une démarche de sourcing et présenter les solutions qu’il aura élaborées.

• Promeut l’image et le positionnement de La Poste Solutions Business auprès des entreprises lors des rendez-vous clients et des mémoires techniques remis aux clients.

• Pilote rigoureusement les renouvellements à forts enjeux en anticipant les actions à conduire en lien avec les clients (satisfaction, besoins nouveaux…) et les équipes de vente

• S’assure de sa maîtrise de la méthode de vente pour élaborer des propositions commerciales permettant de répondre à tous les besoins clients

• Utilise l’ensemble des leviers de formation mis à disposition sur la connaissance de l’environnement, des offres, des méthodes et des outils (digital learning, formations…)

• Réalise périodiquement une revue de portefeuille sur les Offres sur mesure à renouveler avec les équipes de vente

Analyse

• Détermine sa stratégie d’actions pour atteindre ses objectifs et fiabiliser les résultats

• Détecte et développe de nouveaux business sur les marchés des différentes BU et filiales

• Identifie les opportunités de développement- significatif et contribue au déploiement des actions commerciales pour vendre, détecte et qualifie les avis de marché

• Assure un auto diagnostic pour bâtir son plan d’actions et garantir l’atteinte de ses objectifs dans une démarche d’amélioration continue

Expertise

• Assure l'interface entre les clients et l'ensemble des entités du Groupe La Poste

• Assure en binôme avec le référent la coordination transverse des projets avec les équipes concernées, les filiales, le marketing

• Recherche les solutions ad’hoc tout en maîtrisant la faisabilité des solutions et les risques inhérents au marché, à la réglementation

• Formalise la promesse client dans le process de bout en bout de la solution

• Garantit la rentabilité des solutions proposées en coordination avec les BU et la DFI

• Contribue à la professionnalisation de la force de vente sur la gestion amont et aval des appels d’offre

Innove

• Fait preuve d’une dynamique d’innovation pour développer de nouvelles opportunités de business

Garantit la bonne utilisation des outils

• Utilise tous les outils SI à sa disposition, et met à jour de façon fiable, pertinente et quotidienne l’outil de gestion de la relation client SCORE, Outils collaboratifs

• Respecte la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risque de réputation…)

AGIR POUR LA SATISFACTION CLIENT

• Garantit la faisabilité opérationnelle des solutions en concertation avec les directions du déploiement et la direction des marchés logistiques et prestataires, afin de garantir la fiabilité de la mise œuvre des contrats signés et leurs suivis

• Contribue à la satisfaction Clients dans le cadre de l’élaboration des solutions ad hoc

SECURITE / PREVENTION 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

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 évènements 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 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.

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

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)

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser 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

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.

Réaliser une veille sur les réglementations et/ou innovations

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions réglementaires, technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité. Analyser les impacts et communiquer auprès des acteurs concernés.

Relation Client

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. Maitriser 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 connaitre les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaitre 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

Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

-

  Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9