

## Fonction

# MANAGER DES VENTES ENTREPRISES IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [MANAGER DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE L'ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DES VENTES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL - GROUPE B IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES COMPTES CLES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, la/le Manager des ventes est garant de la réalisation des objectifs de chiffre d'affaires de son périmètre. Elle/il garantit la fidélisation, le développement du portefeuille de son périmètre et la satisfaction clients dans une dimension omnicanale.

La/le Manager des ventes assure le management de son équipe en supervisant l'activité et en accompagnant le développement professionnel de ses collaborateurs.

## Missions

### IMPULSER/DONNER LA DIRECTION DIRIGER :

Vision, déployer la stratégie :

- Déploie la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle
- Communique la vision d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui donne du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats :

- Met en œuvre les nouvelles pratiques managériales de l'Excellence Commerciale, contribue à la performance et à l'amélioration continue au travers de l'Obeya et favorise les groupes de résolution de problèmes en rendant son équipe actrice de l'amélioration continue.
- Réalise périodiquement une revue de portefeuille avec chacun de ses Responsables Clients Entreprises sur le suivi des priorités sur les cibles sous plan de vol et sur les actions relatives aux autres clients.
- Sur les comptes clés, accompagne ses vendeurs sur le développement du nombre de nouveaux décideurs à haut niveau (DG, Directeur Marketing Communication, DRH, DAF ...) pour proposer l'ensemble des solutions sur nos différents marchés.
- Intègre dans l'activité de son équipe les priorités du Plan d'actions commercial national sur la conquête et la fidélisation.
- Garantit un pilotage rigoureux des renouvellements à forts enjeux sur chaque portefeuille par une anticipation des vendeurs sur les actions à conduire.
- Garantit la mise sous pilotage par ses vendeurs d'une démarche commerciale systématique de reconquête sur les clients perdus après analyse précise des causes (concurrence, qualité de service...).
- Intègre dans l'activité de son équipe les priorités du Plan d'actions commercial national sur la Conquête : la vente des offres phares et nouvelles offres, le déploiement des accords-cadres, les affaires reproductibles ...
- Accompagne ses vendeurs dans la pénétration des produits et services pour favoriser la croissance du taux d'équipement sur les différents marchés.
- Accompagne ses vendeurs sur la multi-détention pour consolider la fidélisation client par la vente des différents services par marché Conquérir et développer le chiffre d'affaires
- Accompagne ses vendeurs sur une veille active : nominations, Réseaux sociaux, informations économiques locales ...

Vendre et soutenir les ventes :

- Appuie les dossiers Clients à enjeux de son périmètre tant en fidélisation qu'en conquête
- Accompagne les commerciaux sur des rendez-vous à très forts enjeux et les aide à remporter ces affaires.

#### Piloter le développement commercial :

- Garantit l'atteinte des objectifs de CA globaux et des BuS dans le respect des plans de marché nationaux
- Par un pilotage des ventes rigoureux et la maîtrise des opportunités, accompagne les actions de réassurance en cas de retard à l'objectif de ses vendeurs.
- S'assure du respect des processus commerciaux par les vendeurs et de la mise à jour de façon fiable, pertinente et quotidienne de l'outil de gestion de la relation client
- Détermine les priorités d'actions commerciales à mettre en place pour assurer la fidélisation, le développement, la conquête du CA, en impulsant une dynamique d'innovation pour trouver de nouvelles pistes de croissance.
- Garantit un volant d'activité suffisant pour permettre l'atteinte des objectifs de CA en accompagnant ses vendeurs pour favoriser l'utilisation de tous les canaux, phoning, réseau Google, Linkedin, salons ....
- Garantit la sécurisation financière lors de la contractualisation
- Fait respecter la Charte des règles de la concurrence (Juridique)

#### Agir pour la satisfaction client :

- Garantit, avec le Directeur du Déploiement Commercial, un suivi de l'exécution des prestations vendues afin d'augmenter la qualité de service
- Développe, par l'intermédiaire du Directeur du Déploiement Commercial, la satisfaction des clients de son périmètre avec pour objectif les standards d'excellence.

#### Piloter la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client :

- Met en place des actions sur la base des résultats des dispositifs de mesure de la satisfaction Clients (Net Promoter Score...)
- Pilote et met en œuvre le Système de Management d'excellence au sein de son périmètre

#### Garantir l'adaptation des ressources :

- Est garant, sur son périmètre de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail
- Garantit la couverture des portefeuilles en recrutant des nouveaux vendeurs et accompagne leur intégration avec la mise en place systématique d'un cursus de prise de fonction.

#### Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers :

Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter en impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

#### MOBILISER/DEVELOPPER LES COMPETENCES :

##### Accompagner les collaborateurs :

- Consacre l'essentiel de son activité à la progression de ses vendeurs dans des rités et rythmes définis (Bilatérale hebdo, l'Entretien Mensuel de Performance et de Progrès (EMPP), accompagnement du vendeur en clientèle, réunion et trainings d'équipe...).
- Motive et challenge ses collaborateurs dans l'atteinte et dépassement des résultats
- Est exemplaire sur la maîtrise de la méthode de vente et de négociation et favorise la professionnalisation de son équipe en capitalisant sur les leviers de professionnalisation existants (portail e-learning, formations...)
- Maîtrise la méthode de management commercial STARE 1ervendeur de l'équipe, piloter le business, entraîner ses vendeurs (débrief en training ou en rendez-vous)
- Transfère son expertise et joue un rôle de référent
- Participe à la revue de personnel
- Accompagne ses collaborateurs à la réalisation de leur projet professionnel

## 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.

### 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.

### 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.

#### 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.

## MANAGEMENT

#### Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

#### Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au cœur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

#### Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-à-vis entre services, etc. Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

#### Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables,

atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

### Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

### Reconnaitre

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

### Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

## Risques et Conformité

### Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

## Système d'excellence

### Management du système d'excellence

Mettre en œuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

### Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

### 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.

## 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.

## **Environnement de travail**

Directions des Ventes Entreprises

### **Famille**

---

### **Filière**

---

### **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- □ Services-Courrier-Colis
- □ Bgpn reseau

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49