

Fonction

MANAGER TELEVENTE 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(e) de la réalisation des objectifs de chiffre d'affaires de vente à distance de son périmètre. Elle/il garantit la fidélisation, le développement de la clientèle 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 en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs.
- 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

Entraîner les femmes et les hommes :

- Réalise périodiquement une revue de portefeuille avec chacun de ses Chargé(e)s de Clientèle Entreprises sur le suivi des priorités et sur les actions relatives aux clients.

• Intègre dans l'activité de son équipe les priorités du Plan d'actions commercial national :
sur la fidélisation

sur la conquête : la vente des offres phares et nouvelles offres , le déploiement des accords-cadres, les affaires reproductibles ...

- Garantit un pilotage rigoureux des renouvellements à forts enjeux 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...), en collaboration avec ses collègues du face-à-face.

• Accompagne ses vendeurs dans la pénétration des offres 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 ...

Vend et aide à vendre :

- Appuie les dossiers Clients à enjeux de son périmètre tant en fidélisation qu'en conquête.
- Anime et favorise la dynamique de son équipe de Chargé(e)s Clientèle Entreprises.

Piloter le développement commercial :

- Garantit l'atteinte des objectifs de chiffre d'affaires globaux et des BUs dans le respect des plans de marche nationaux.

- Accompagne les actions de réassurance en cas de retard à l'objectif de ses vendeurs, par un pilotage des ventes rigoureux et la maîtrise des opportunités.
- 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 SCORE.
- Veille à la maîtrise des techniques de vente, des arguments et des scripts par les Chargé(e)s Clientèle Entreprises.
- Veille à la qualité de la relation téléphonique et chat avec les clients.
- Dirige le traitement des litiges commerciaux.
- Garantit un volant d'activité suffisant pour permettre l'atteinte des objectifs de chiffre d'affaires.

Agir pour la satisfaction client

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

Pilote 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(e), sur son périmètre de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail.
- Assure le recrutement 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.

Référent (e)

- Préconise au Responsable des Ventes Entreprises les changements d'organisation ou des procédures sur son périmètre de responsabilités.
- Assure si besoin l'intérim du Responsable des ventes Entreprises (poste de vacant et/ou période de congés).
- Contribue à l'élaboration du Plan d'actions Commercial (analyse du marché du territoire, concurrence, satisfaction Clients).

Parraine un nouveau Manager des Ventes Entreprises

Mobiliser/Développer les compétences

- Accompagner les collaborateurs.
- Consacre l'essentiel de son activité à la progression de ses vendeurs dans des rites et rythmes définis (brief quotidien, bilatérale hebdo, revue mensuelle de performance et de progrès, double écoute hebdomadaire, training individuel mensuel, 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.
- Maîtrise la méthode de management commercial STARE 1ervendeur de l'équipe, piloter le business, entraîner ses vendeurs (débriefer en training ou en rendez-vous).
- 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

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 boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Reconnaître

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.

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)

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.

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.

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-ma-vie 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.

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur 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.

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

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 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.

Management du système d'excellence

Mettre en ?uvre 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 ?uvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

Vente

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.

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.

Environnement de travail

Directions des Ventes Télévente

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Groupe - siege
- □
Services-Courrier-Colis
- □
Bgnp reseau

Effectif de la fonction

De 10 à 49