Fonction
MONITEUR DES VENTES RESEAU III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- DIRECTEUR APPUI VENTE MARCHE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI ACTION COMMERCIALE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI ACTION COMMERCIALE TELEVENTE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI PROJETS COMMERCIAUX IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI PROJETS COMMERCIAUX III.3 (H/F)
- MANAGER DE L'EXPERTISE DES OFFRES IV.A (H/F)

Raisons d'être

Dans le respect de la politique commerciale du Réseau La Poste et de La Banque Postale et définit dans son plan d'actions commerciales, le moniteur des ventes Réseau :
Contribue au développement de la performance commerciale de l'espace de vente (CCPE / offre Pros / Banque Postale / téléphonie mobile),Participe à la professionnalisation des chargés de clientèle et des gestionnaires de clientèle Professionnelle,Soutient les directeurs de secteur et les responsables de l'espace commercial dans le déploiement des projets commerciaux et marketing du Réseau.

Missions

Participe à la montée en compétence des chargés de clientèle et des gestionnaires de clientèle professionnelle

A partir des besoins du directeur de Secteur et du directeur Développement Partenariats et Zones de Marché, il établit un diagnostic des compétences individuelles et collectives dans l'établissement pour définir un plan de développement en concertation avec le responsable de l'espace commercial.

- Il accompagne de manière individuelle et/ou collective les chargés de clientèle et les gestionnaires de clientèle professionnelle, permettant l'appropriation de la démarche d'accueil, d'écoute, et de service vis-à-vis des clients.
- Il s'assure de la maîtrise de l'utilisation d'outils et de méthodes en organisant des actions d'information et de formation.
- Il accompagne la montée en compétence des chargés de clientèle et des gestionnaires de clientèle professionnelle sur les produits et services bancaires, la téléphonie, et l'offre Pros notamment.
- Il assure ponctuellement la dispense de formations en situation de travail.
- Maintient et développe son niveau d'expertise
- Il connaît et applique les procédures relevant de son activité
- Il actualise ses connaissances (règlementation, concurrence, marché, produits, services du Réseau et de la Banque Postale) en se formant et s'informant régulièrement.
- Il se forme aux différentes méthodes de formation.

Compétences

Banque de détail

Services Courrier Colis
: Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits Services Courriers Colis. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Produits non bancaires
: Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services non bancaires (ex : La Poste Mobile, télésurveillance, etc.). Maîtriser l'environnement juridique

et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

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.

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.

Autonomie
: Savoir s'organiser dans son travail individuel et au sein d'un collectif, agir en toute responsabilité et faire preuve d'initiative sur son périmètre d'activités et sur les outils collaboratifs. Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin. Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.

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

Processus dématérialisés
: Connaître les processus numériques et comprendre les enjeux en lien avec la dématérialisation (impacts juridiques, archivage à valeur probante, signature électronique, etc.).

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 et traitement de l'information
: Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

Transfert de compétences
: Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

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.

Services en ligne et offre digitale

Connaître la gamme de produits et services en ligne. Maîtriser les applicatifs et outils utilisés dans la relation à distance avec la clientèle. Pour les fonctions commerciales, être en mesure de commercialiser la gamme de produits et services digitaux.

Risques et Conformité

Cadre législatif et règlementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux règlementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

Prérequis

Expérience dans la vente ou la relation client. Cette filière peut également être ouverte aux commerciaux des autres métiers ou à des collaborateurs issus de fonctions telles que téléconseillers, superviseurs CRC,...

Environnement de travail

Établissement-Entité : Direction régionale

Rattachement hiérarchique : Directeur Développement Partenariats et Zones de Marché

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

-

  Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 1 à 9