

Fonction

RESPONSABLE APPUI ACTION COMMERCIALE TELEVENTE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR APPUI VENTE MARCHÉ 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 cadre de la stratégie commerciale de la Branche Service-Courrier-Colis, au sein de la Télévente ou de Colissimo, **la/le Responsable Appui Actions commerciales** développe le professionnalisme des équipes de vente, de manière à contribuer au développement du chiffre d'affaires et à la réalisation des objectifs commerciaux.

Elle/Il garantit la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme des formatrices/formateurs et vendeurs.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

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

Conception

- Détermine le discours ou l'approche commerciale pour une solution, une nouvelle offre ou gamme donnée.
- Définit avec le Responsable des Ventes Entreprises ou Responsable pôle de la Direction Efficacité Commerciale de la BU Colis les enjeux commerciaux clés sur son marché.
- Contribue à la stratégie de reconquête de marché en formulant des propositions d'actions.
- Bâtit et organise les actions locales de marketing client en collaboration avec l'Agence de Communication Marketing Clients

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

- Participe à la construction et la mise en œuvre du plan de formation national Télévente avec la/le responsable de l'excellence commerciale et managériale (pour le Colis avec le face à face courrier) permettant de développer les compétences et les pratiques commerciales
- Complète le plan de formation national par la proposition de formations répondant aux besoins locaux.
- Organise et anime l'information des forces de vente sur les événements et évolutions clés du marché, en s'appuyant notamment sur les interventions des BUs ou du Centre d'Expertise.
- Interagit, en collaboration avec le Responsable Partenaires, auprès des Zones de Marché pour fluidifier les pratiques commerciales entre les réseaux.

Piloter le développement commercial

- ˆˆ Pilote le benchmark des bonnes pratiques et des échecs commerciaux.
- ˆˆ Analyse les résultats et propose des plans d'actions correctifs.
- ˆˆ Assure un reporting périodique de l'activité de son pôle auprès de la Directrice/ du Directeur des Ventes Télévente ou Responsable pôle de la Direction Efficacité Commerciale BU COLIS .
- ˆˆ Contribue à l'analyse des résultats et des indicateurs de performance qu'elle/il compare et challenge avec les autres Directions des Ventes Télévente ou de la Direction Efficacité Commerciale BU Colis
- ˆˆ Partage l'analyse avec le Responsable des Ventes Entreprises ou Responsable pôle de la Direction Efficacité Commerciale BU Colis en proposant les actions correctrices nécessaires : développement des compétences et actions commerciales
- ˆˆ Participe au développement des outils et des processus de vente nécessaires au déploiement commercial de Colissimo par la Télévente

Agir pour la satisfaction client

- ˆˆ Insuffle, auprès de son équipe, la proactivité et l'obligation d'être force de propositions et en recherche de solutions pour faciliter et développer la performance des équipes de ventes.
- ˆˆ Est garant des délais et de la qualité des prestations fournies.

Sécurité/Prévention des risques

- ˆˆ Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter en impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail pour la BSCC.
- ˆˆ Pour le Colis, 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.

Mobiliser/Développer les compétences (pour la BSCC)

Accompagner les collaborateurs

- ˆˆ Motive et challenge ses collaborateurs dans l'atteinte et dépassement des résultats
- ˆˆ Favorise la professionnalisation de ses équipes sur l'analyse commerciale
- ˆˆ Transfère son expertise et joue un rôle de référent
- ˆˆ Garantit le respect des plans de formation
- ˆˆ Participe à la revue de personnel
- ˆˆ Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son 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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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 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.

Environnement de travail

• **Direction des Ventes Télévente**

• **BU Colis**

Relations internes/externes

• Responsable des Ventes Entreprises

• Responsable Satisfaction Clients

• Managers des Ventes Télévente

• Chargé(e) d'Actions Marketing Client

• Responsable Excellence commerciale Direction Nationale Télévente

• Responsable Actions commerciales Direction Nationale Télévente

• Equipe Centre d'Expertise

• Equipe Business Units

• Direction Efficacité Commerciale BU Colis

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9