

## Fonction

# RESPONSABLE APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS / ADV IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [EXPERT APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS / ADV III.2 \(H/F\)](#)
- [EXPERT APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS / ADV III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS / ADV IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS / ADV III.1 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de la Branche Services-Courrier-Colis, la/le Responsable Opérationnel Relations Clients/ADV décline le contrats d'objectifs et contribue aux résultats de son Entité.

Dans le cadre de la politique nationale, elle/il pilote l'activité de son domaine (RH, Comptabilité, Contrôle de Gestion, SI métier ou Qualité) et déploie les actions sur son périmètre dans le respect des délais et la qualité attendue, afin de respecter les engagements clients.

## Missions

### Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

- Déploie les actions de son domaine d'activité dans le respect de la politique nationale en garantissant le respect des process de son domaine d'activité (RH, Comptabilité, Contrôle de Gestion, SI métier ou Qualité)
- Apporte appui et soutien aux Opérationnels de son Entité
- Organise son activité pour atteindre les résultats attendus en décidant des mesures d'ajustements et de contrôles.
- Accompagne la mise en place, le déploiement et le suivi des projets nationaux et/ou locaux.
- Participe au pilotage de l'entité (indicateurs métiers,...) dans le respect du/des budget(s) arbitré(s).
- Pilote les reportings qui lui sont confiés en garantissant la fiabilité des données notamment au sein des SI dédiés
- Assure l'interface avec les interlocutrices/interlocuteurs de son domaine d'activité
- Référent au sein de son entité, elle/il est l'interlocutrice/l'interlocuteur privilégié (e) de l'ensemble des collaborateurs sur son périmètre (RH).
- Elle/il peut être chargé(e) de la communication auprès des collaboratrices/collaborateurs de son entité.
- Elle/il peut être amené à animer des formations métiers ou des ateliers.
- Elle/il peut assurer l'intérim de la Directrice/du Directeur d'Entité.

### Excellence Opérationnelle

#### Centrer ses actions et celles de ses équipes sur l'atteinte des résultats

- Assure l'animation et le suivi du système d'excellence au travers du SMSST, SMQ, SMPERF selon son domaine d'activité.
- Peut être amené à participer au brief de son entité.
- Participe aux Groupes de résolution de problème et est force de proposition dans le cadre de l'amélioration continue.
- Peut être amené à contribuer au tour terrain.

#### Agir pour la satisfaction client et la qualité de service

- Contribue au respect des engagements Clients dans le respect des normes de son domaine
- Actrice/acteur de la satisfaction des Clients Internes, elle/il déploie les actions nécessaires pour garantir la qualité de service et les standards SMQ.

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

- 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 notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité sur son périmètre de remplacement. Les signale à sa

hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

## **Mobiliser / Développer les compétences**

- Est actrice/acteur du développement de ses compétences
- Sait rechercher les informations nécessaires à son activité et les partager avec ses interlocutrices/interlocuteurs.
- Peut être amené à manager

## **Compétences**

### **Comportementales Sociales**

#### **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.

#### **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.

#### **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.

## **CSPD**

### **Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité**

Utiliser, appliquer, proposer et concevoir.

## **Efficacité professionnelle**

### **Environnement et processus internes**

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des processus inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

### **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.

### **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.

### **Expression orale et écrite**

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## **Relation Client**

### **Appui et Conseil**

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / 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 réglementation

### 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 connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître 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.

### 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.

## Prérequis

Pour les services internationaux pratique de l'anglais

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- Bgpn numerique
- □  
Services-Courrier-Colis
- □  
Groupe - siege

## Effectif de la fonction

De 10 à 49