

Fonction

RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE III.3 \(H/F\)](#) ✓
- [RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL II.3 \(H/F\)](#) ✓
- [INGENIEUR D'AFFAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COMMERCIAL IMPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COMPTES CLES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS GRANDS COMPTES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COMMERCIAL CODES ET EXAMENS IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE\(E\) DE DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR\(E\) DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTRICE\(EUR\) DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS COMPLEXES IV.B \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR D'AFFAIRES SPECIALISE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SPECIALISE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT GRANDS COMPTES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT GRANDS COMPTES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT GRANDS COMPTES IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Sous la responsabilité du Directeur d'établissement, la/le Responsable de l'Action Commerciale contribue au développement du chiffre d'affaires particuliers-professionnels et garantit la contribution de l'établissement aux objectifs de CA de la Zone De Marché. Elle/il travaille en étroite collaboration avec ses interlocuteurs du Réseau et les autres canaux pour développer son portefeuille.

Elle/il a la responsabilité des Carrés Pros, de l'accueil dans les espaces de vente et manage les acteurs de la relation clients au guichet de ces espaces de vente. Elle/il accompagne la professionnalisation des factrices/facteurs pour piloter et accompagner leur mobilisation dans le développement et la promotion des offres et l'adhésion clients et notamment sur les nouveaux Services en tant que référent.

Elle/Il contribue au développement de la satisfaction clients et de l'esprit de service dans sa zone de marché.

Missions

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

- Assure la démultiplication et la mise en œuvre des actions commerciales visant à fidéliser et à développer le chiffre d'affaires de la zone de marché sur impulsion du collectif managérial de la zone de marché.
- S'assure de la bonne marche des relations zone de marché, de la tenue des différentes instances de gouvernance avec ses homologues du Réseau.
- Prépare la réunion mensuelle Zone de marché et contribue à sa performance.
- Apporte soutien et formation sur la connaissance des offres au responsable d'exploitation et aux encadrants, ainsi qu'aux factrices/facteurs, notamment sur les nouveaux services à l'attention des particuliers et professionnels. S'appuie sur les Directrices/Directeurs de l'Action Commerciale et la Directrice/le Directeur de la Satisfaction Clients sur la partie process.
- Accompagne en collaboration avec les encadrants, la professionnalisation des factrices/facteurs dans leur

rôle d'ambassadeurs des Solutions de la Branche auprès des particuliers et professionnels (Brief, E Learning, valorisation dans le cadre des challenges, participation ETC/Tilt) ainsi que sur l'adhésion clients

- Participe en collaboration avec le Codir de l'établissement au développement de l'autonomie des équipes à chaque niveau de responsabilité au sein de l'Etablissement Courrier grâce au système d'Excellence, avec une orientation sur la Conquête, l'Excellence et l'Engagement.
- Pilote un portefeuille clients en propre en maîtrisant la méthode de ventes Pro business
- Connait et garantit le merchandising dans les espaces de vente relevant de sa responsabilité.
- Participe au brief commercial hebdomadaire de sa zone de marché et contribue à sa performance (pilotage commercial, pilotage qualité et suivi et résolution des dysfonctionnements).
- Accompagne la montée en compétences des guichetiers.
- Accompagne la Directrice/le Directeur d'établissement auprès des collectivités, notamment pour développer l'offre des Nouveaux Services.

Relation Clients et Développement des ventes

- Participe à la synergie des actions commerciales locales avec tous les partenaires internes (Branche Réseau, Face-à-face, Télévente...) et externes (élus/prescripteurs) dans le but de fidéliser les clients et d'en conquérir de nouveaux.
- Propose et met en place des événementiels liés à l'activité commerciale sur la zone de marché en synergie avec le Responsable communication.
- Assure la couverture des plans de contact nationaux et locaux en s'appuyant sur les personnes en contact avec les clients (facteurs, guichetiers, Télévente, Réseau).
- Contribue à l'atteinte des objectifs de CA de la ZDM, en lien avec ses interlocuteurs du Réseau.
- Réalise des rendez-vous clients et accompagne à leur demande la Directrice/le Directeur d'Etablissement ou la Directrice/le Directeur de l'Action commerciale sur les rendez-vous clients stratégiques.

Pilotage :

- Analyse et partage les résultats de sa zone de marché et est force de proposition des plans d'actions correctifs si nécessaire, et notamment sur les Nouveaux Services en tant que référent.
- Pilote et incite les apports au travers de l'outil SAGA (BtoB) et ADA (BtoC).
- S'assure de la cohérence et de la mise en paiement du commissionnement sous la délégation de la Directrice/du Directeur d'Etablissement.
- S'assure de la valorisation du commissionnement auprès des équipes par l'ensemble des membres du CODIR et en particulier des encadrants de proximité.

Agir pour la satisfaction client

- S'assure sur son périmètre, de la qualité de l'accueil des clients
- Développe les actions de satisfaction avec son équipe et le collectif managérial avec pour objectif les standards d'Excellence.
- Contribue à la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction clients :

En mettant en place des actions sur la base des résultats des dispositifs de mesure de la satisfaction Clients (Net Promoter Score...) au sein de son établissement

En déclinant avec la Directrice/ le Directeur d'Etablissement la mise en œuvre du Système de Management d'excellence au sein de son périmètre.

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/Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs

- Motive et challenge ses collaborateurs dans l'atteinte et dépassement des résultats.
- Favorise la professionnalisation et la montée en compétences de ses équipes en particulier sur la maîtrise des techniques de vente pro Business et de la posture accueil des Clients.
- Transfère son expertise et joue un rôle de référent.
- Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage.
- Participe aux revues de personnel et de la détection des talents.
- 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.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

Efficacité professionnelle

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process 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.

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-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.

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)

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 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 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.

Relation Client

Vente Conseil client

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

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

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 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.

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 100 à 249