# Fonction
# RESPONSABLE ANALYSE COMMERCIALE IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- RESP DES MARCHES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE ANALYSE COMMERCIALE IV.A (H/F)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, de la Direction du Développement Commercial Entreprises et au sein du Centre d'Expertise , la/le Responsable de l'Analyse Commerciale donne de la visibilité aux Directrices/Directeurs des Ventes Entreprises et Grands Comptes sur le chiffre d'affaires et l'activité des forces de vente, dans le cadre des objectifs du CAP (Contrat d'Actions et de Progrès).
Elle/il apporte une analyse pour comprendre et orienter les actions commerciales dans le cadre du plan stratégique de la Branche de transformation vers le monde des Services.
Elle/Il est garant(e) de la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme des collaborateurs de son équipe.

## 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 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 :
• Met en œuvre les nouvelles pratiques managériales de l'Excellence Commerciale, contribue à la performance et à l'amélioration continue au travers de l'Obeya et favorise les groupes de résolution de problèmes en rendant son équipe actrice de l'amélioration continue.
• Analyse et assure le suivi de la performance commerciale en fournissant les éléments nécessaires aux prises de décisions de la Directrice/du Directeur des ventes entreprises et grands comptes.
• Analyse le chiffre d'affaires de son périmètre et fournit les éléments d'analyse nécessaires aux prises de décisions de sa hiérarchie.
• S'assure de la fiabilité des données de ses tableaux de bord.
• Analyse les gains/pertes clients principaux et propose un plan d'actions correctif en lien avec les Directrices/Directeurs Appui Vente en étayant ses analyses et mettant en place un échange formel avec les managers et experts marché.
• Réalise une analyse tendancielle du chiffre d'affaires et propose des pistes d'actions pour définir et/ou revenir dans le plan de marche de son périmètre.
• Vérifie la qualification de SCORE et alerte le manager sur les anomalies éventuelles
• Contribue à l'élaboration et au suivi du processus CAP (Contrat d'Actions et de Progrès) en définissant les prévisions du chiffre d'affaires selon l'historique et les tendances de croissance prévisionnelle afin de fournir des données fiables.
• Produit les prévisions du chiffre d'affaires en identifiant les gains/pertes clients principaux, et en assurant le suivi d'un panel de clients.
• Analyse les tendances des marchés et présente les résultats.
• Participe à l'élaboration de la feuille de route commerciale à 3 ans en analysant les marchés et les potentiels, pour aider la Directrice/le Directeur des Ventes Entreprises et Grands Comptes à identifier les bons leviers de développement.
• Prend en charge le dossier technique pour la formalisation du projet feuille de route.
• Participe à l'objectivation commerciale et détermine l'estimation du point de sortie en proposant une répartition de l'objectif arbitré par vendeur et par offres tout en assurant la mensualisation de l'objectif annuel pour chaque portefeuille.
• Construit la Business Review en collaboration avec les Directions Ventes Entreprises et Grands Comptes
• Détermine le montant du commissionnement en garantissant la cohérence dans le respect de la procédure nationale.
• Organise l'activité des Chargé(e)s d'Analyse Commerciale en garantissant la qualité de service

Conquérir et développer le chiffre d’affaires :
• Contribue avec son équipe, au développement du chiffre d’affaires en apportant son expertise sur l’analyse commerciale, pour orienter les actions et optimiser la prise de décision.

Agir pour la satisfaction client :
• Insuffle, auprès de son équipe, la proactivité et le fait d’être systématiquement force de propositions et de solutions pour faciliter et développer la performance des équipes de ventes.
• Est garant(e) des délais et de la qualité des prestations fournies.

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/DEVELOPPER LES COMPETENCES
Accompagner les collaborateurs
• Motive et challenge ses collaborateurs dans l’atteinte et dépassement des résultats
• Favorise la professionnalisation de ses équipes
• Transfère son expertise et joue un rôle de référent(e)

# 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 accroitre 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

Maitriser 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

### 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.

## 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 boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuiding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

### Reconnaitre

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.

### Pilotage et gestion de l'activité

Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

### 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

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.

## Environnement de travail

Direction Centre Expertise

### Famille

### Filière

### Métier

### Répartition des effectifs

- Bgpn reseau
- Services-Courrier-Colis
-

Banque postale

- Bgpn numerique

## Effectif de la fonction

De 10 à 49