

Fonction

RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE METHODES OUTILS ET EXCELLENCE COMMERCIALE BANCAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT MAISON DE L'HABITAT IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR MARCHE DES JEUNES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES BANQUE/LPM IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES COURRIER / COLIS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT PRO II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES FRONT OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI VENTE PRO IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI VENTE PRO III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE MARCHE ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ESPACE PRO II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ESPACE PRO II.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre des responsabilités assurées par la DR en matière de pilotage et d'animation des points de contact du Réseau, le Responsable Animation des Partenariats contribue au développement commercial des Zones de Marchés par l'animation des Agences & Relais en appui et soutien des équipes Secteur (Responsable Espace Commercial /Responsable Exploitation).

Il est le garant de la formation, initiale et continue, des partenaires (connaissance des offres et respect des procédures). Il est responsable de leur montée en compétence pour développer le chiffre de ventes et garantir une relation de qualité avec les clients La Poste.

A ce titre, le Responsable Animation des Partenariats: Anime et professionnalise les points de contacts en partenariat et développe l'activité commerciale selon la typologie et le potentiel des partenaires. Est le garant d'un standard de qualité (flashage des objets, respect des procédures, retour des instances dépassées, affichage CGV...) et de service et d'offre (disponibilité et visibilité des produits) dans tous les points de services. En coordination avec les équipes Secteur, assure une présence régulière auprès des partenaires, adaptée au potentiel et à la fréquentation du point de service. Forme les nouveaux partenaires et assure auprès d'eux le déploiement des projets nationaux.

Missions

Anime commercialement les Agences et Relais:

- Réalise l'animation individuelle des agents communaux en LPAC et des commerçants en LPR : en charge de la diffusion, la promotion et la formation des nouvelles offres et services
- Participe à l'animation collective régulière réalisée par le Secteur (fournit les informations et co-anime les réunions avec le Responsable Espace Commercial et le Responsable Exploitation)
- Favorise le partage des bonnes pratiques
- Participe aux réunions Zones de Marché et conventions Responsable Espace Commercial programmées en amont avec le Développement Partenariats et zones de marché
- Est responsable de l'organisation des réunions transverses « Tous Partenaires » regroupant les partenaires Agences & Relais et les élus de la zone

Pilote et suit la performance des partenaires:

- Maîtrise (identifie, connaît) les enjeux commerciaux des partenaires de son périmètre
- Pilote, analyse et communique les résultats
- S'assure, en tant que relais du Responsable Espace Commercial, de la qualité de l'expérience client : merchandising, affichage obligatoire, signalétique, satisfaction client, qualité de service et respect des engagements par le partenaire

Accompagne le démarrage de l'activité des nouveaux partenariats:

- Forme les agents communaux et les commerçants
- Accompagne les premières journées de fonctionnement en appui et soutien de l'équipe du Secteur

Assure la conduite du changement pour le déploiement des projets nationaux auprès des partenaires

- Met en œuvre la conduite du changement auprès des partenaires pour le déploiement des nouvelles procédures, offres ou projets

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.

COMPORTEMENTALES

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.

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.

Comportementales Socles

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.

Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociaux, et/ou de gouvernance)

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.

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.

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

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.

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en oeuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scenarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes, . . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

Pilotage et reporting

Piloter son activité. Suivre ses indicateurs de performance. Savoir consolider les informations dans des tableaux de bord. Savoir rendre compte et alerter le cas échéant.

Relation Client

Animation de l'espace de vente

Organiser des actions commerciales pour promouvoir les offres et services dans l'espace de vente.

Mettre à disposition la Publicité sur Lieu de Vente (PLV) dans l'espace de vente.

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

Cadre législatif et réglementaire

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

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.

Déploiement des offres vendues

Accompagner la mise en oeuvre opérationnelle des offres commerciales auprès de son/ses client(s) et

assurer sa satisfaction.

Environnement de travail

Rattachement entité : DR

Rattachement hiérarchique : Directeur Commercial

Lieu et conditions d'exercice de la fonction : déplacements fréquents au sein d'une zone de marché auprès des partenaires

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 10 à 49