

Fonction

RESPONSABLE DES OFFRES NOUVEAUX SERVICES IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE DES OFFRES IMPRIMES PUBLICITAIRES ET PRESSE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT ET REALISATION DES OFFRES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES COURRIER IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES MARCHANDISES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES NOUVEAUX SERVICES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES PRESSE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES IMPRIMES PUBLICITAIRES III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENT III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés et d'optimisation des organisations au sein de la Direction Exécutive de la BSCC, la/le Responsable des offres nouveaux services est garant de la bonne réalisation des nouveaux services, y compris les offres liées à l'Adresse dans le respect des standards et des outils SI nationaux afin de garantir les engagements clients et la performance attendue.

A ce titre, elle/ il est l'interlocuteur dédié des établissements dans son domaine d'expertise pour les accompagner dans le déploiement et dans l'expérimentation des nouveaux services.

Missions

Centrer ses actions sur les résultats

Pilote le déploiement des nouveaux services, y compris les offres liées à l'Adresse au niveau de la DEX auprès des Responsables de l'Exploitation et du Service aux Clients :

- en déployant les kits nationaux des services et des nouvelles offres
- en accompagnant les opérationnels pour garantir une bonne appropriation et mise en œuvre
- en supervisant et en gérant le déploiement des nouveaux services pour garantir le respect des délais et des engagements clients
- en veillant au bon déroulement de la mise en œuvre dans l'application des process et en assurant le suivi tout au long de la durée de vie des prestations
- en réalisant le reporting des opérations clients

Garantit la bonne réalisation des services dans le respect des process, des standards et des outils SI nationaux :

- en apportant son expertise en qualité d'interlocuteur dédié des opérationnels, sur les nouveaux services au quotidien.

- en s'assurant de la bonne appropriation et application des process et attitudes de services associées.
- en rappelant régulièrement aux opérationnels les enjeux sur la stricte nécessité de consulter et d'alimenter les SI pour garantir la prestation et la traçabilité en temps réel du service rendu au client.
- en sensibilisant la ligne managériale afin que les facteurs respectent les process d'utilisation de facteo (saisie des prestations et mise à jour des applications).
- en animant régulièrement les Responsables d'Exploitation et du Service aux Clients par la communication de l'analyse des données de qualité de service et en rappelant les enjeux notamment sur les prestations stratégiques.
- en co-construisant avec les établissements et les experts process, des plans d'actions de retour à la trajectoire en cas de dysfonctionnement

Participe au pilote /expérimentation des nouveaux services :

- en présentant et en expliquant le kit national auprès des établissements tests.
- en accompagnant les établissements tout au long de la phase de pilote/d'expérimentation.
- en coordonnant et en assurant l'interface entre l'établissement test et les experts nationaux
- en assurant un retour d'expérience exhaustif pour prise de décision de généralisation.

Contribue à l'industrialisation et au déploiement opérationnel des OSI relevant de son périmètre territorial en associant notamment les experts métiers, les établissements et la filière commerciale :

- en participant à l'analyse du besoin client pour réaliser l'étude de faisabilité avec l'ensemble des acteurs concernés
- en collaborant avec les équipes autour de la construction de l'offre sectorielle innovante
- en animant et en participant au suivi de la mise en œuvre de l'OSI
- en assurant le retour d'expérience et le ROI

Animation fonctionnelle

Participe à l'animation fonctionnelle des domaines métiers « socle des services de proximité clients » et « excellence des services » au niveau de la DEX :

- en contribuant à la professionnalisation des équipes en établissement pour développer la maîtrise des savoir faire sur les outils et les process des nouveaux services.
- en les animant régulièrement sur les actualités des filières collecte nouveaux services distribution et organisation et process

Prend en charge le tutorat et l'accompagnement de la professionnalisation de tout nouvel arrivant.

Amélioration continue

Aide à la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client :

- en contribuant à l'amélioration des résultats de mesure de la satisfaction clients (Net Promoter Score, etc) par la mise en place de plan d'actions
- en participant aux travaux d'évolution des modalités de déploiement et aux A3 afin de définir des actions correctives pour garantir les engagements clients si nécessaire

Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

Applique 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

Compétences

COMPORTEMENTALES

Analyse et discernement

Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

Adaptabilité

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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.

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, sociétaux, et/ou de gouvernance)

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

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.

Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

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.

MUO

Connaissance des process bout en bout

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc. . .).

Pilotage et gestion de l'activité

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, scénarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

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

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 œuvre 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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

- □

Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 10 à 49