

Fonction

RESPONSABLE DES OFFRES PRESSE III.3 (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 presse assure la coordination entre les clients et la filière commerciale d'une part, les clients internes et la logistique d'autre part, en garantissant l'optimisation de la performance dans le respect des process production, QS et facturation.

Elle/il assure l'animation et la montée en compétences des équipes en établissement dans son domaine d'expertise.

Missions

Centrer ses actions sur les résultats

Garantit la bonne réalisation des offres Presse dans le respect des process standards et des outils SI nationaux :

- en optimisant les coûts/la qualité/les délais
- en garantissant la bonne appropriation et application des process
- en assurant les relations techniques et opérationnelles avec les éditeurs et les routeurs de sa zone, notamment la Presse Quotidienne Régionale.
- en assurant un rôle de référent auprès des groupes de PQR implantés dans la DEX pour l'ensemble de leur zone de diffusion (intra et extra-DEX)

Pilote le déploiement des offres et des nouveaux services Presse au niveau de la DEX :

en présentant et en expliquant le kit national aux opérationnels

en informant les clients et prestataires des évolutions des règles contractuelles et techniques des nouvelles offres :

- en pilotant toutes les phases de l'expérimentation afin de recueillir les propositions d'évolutions (bonnes pratiques....) afin de construire un retour d'expérience exhaustif pour prise de décision de généralisation

- en coordonnant et en assurant l'interface entre l'établissement test et les experts nationaux

En qualité d'expert(e), elle/il est l'interlocuteur privilégié(e) sur son périmètre :

- en apportant une expertise technique sur l'admission, le redressement, la facturation des dépôts presse auprès des cellules S3C.
- en assurant la liaison entre les établissements et les réseaux de diffusion (Viapost, Prestalis, Figaro...) pour la résolution de problèmes.
- en contribuant à la rédaction des réponses aux cahiers des charges des éditeurs dans le cadre des appels d'offre
- en vérifiant la faisabilité technique des demandes clients spécifiques et propose des solutions compétitives
- en assurant une veille des concurrents de Presse (identification, clients, tarifs, prestations, zone de couverture).
- en présentant les évolutions d'organisation et en accompagnant les éditeurs et leurs prestataires dans la mise en œuvre de ces évolutions et propose des solutions de dépôts adaptées
- en analysant les données SI Presse (résultats de prise en charge, anomalies d'adressage ou de routage (164), présentation des résultats aux éditeurs et/ou à leurs prestataires pour correction)
- en apportant un appui technique sur l'élaboration et la mise en œuvre des contrats à tous les canaux de vente du Groupe intervenant sur son périmètre.

Contribue au développement du chiffre d'affaires

- en assurant la vente de l'offre presse et de ses évolutions auprès des éditeurs et des prestataires, notamment ceux qui ne sont pas pris en charge par un commercial « face à face » (CA annuel < 15 K€) : présentation de l'offre, conseil et préparation des contrats
- en assurant un appui auprès des DE (Courrier) et des DET (Réseau) pour :
 - la réalisation des contrats Proxi Public
 - l'apport d'affaires aux autres canaux de vente
 - le recensement des opportunités d'affaires (création ou changement de commerce, consultation publique, etc.)

Pilote le domaine métier « service conseil contrôle clients » au niveau de la DEX :

- en garantissant la professionnalisation de la filière en établissement (PPDC et PIC) pour développer la maîtrise des savoir faire sur les outils et les process des offres et nouveaux services presse
- en les animant régulièrement sur les actualités du domaine d'expertise

Agir pour la satisfaction client

Pilote 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) :

- en inscrivant son action dans le Système de Management de l'Excellence.

- en participant aux travaux d'évolution des modalités de déploiement des offres Presse avec la D²IO²P, la BU Presse et aux A3 afin de définir des actions correctives pour garantir les engagements clients si nécessaire.
- en traitant les réclamations et dysfonctionnements opérationnels exprimés par les clients

Appuie les équipes commerciales dans leur relation avec les clients Presse :

- organise des visites des plates-formes de traitement, des réunions régulières d'échange et de traitement des contrats, propose des solutions d'amélioration de la collaboration

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.

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.

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

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, sociaux, et/ou de gouvernance)

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 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.

CSPD

Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

- Connaitre les nouvelles offres et des gestes métiers associés à la mise en place de nouvelles promesses clients pour le courrier, le colis, les services et l'Imprimé Publicitaire - Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits - Respecter les horaires contractuels des prestations de services

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.

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.

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

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

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

Effectif de la fonction

De 10 à 49