

Fonction

RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE OPERATIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CONFORMITE DISPOSITIFS QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANALYSTE QUALITE DE SERVICE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE SATISFACTION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT ET QUALITE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Porteur de l'expérience client réussie pour le Directeur Qualité Satisfaction Client, le Responsable Expérience Client met en œuvre le contrat d'expérience client selon différents axes : l'amélioration du Net Promoter Score, la diminution du nombre de réclamations par la méthode de résolution de problèmes et la diffusion de la culture Qualité, la culture client et la culture de services, au bénéfice et en appui des établissements. Il garantit, avec le Responsable Qualité Opérationnelle, le niveau de qualité attendu lors du traitement des contacts et la bonne prise en charge des attentes client.

Missions

Piloter et analyser l'évaluation de l'expérience client

- Contribuer à la fixation des objectifs Satisfaction Client de la DEX et des établissements et assurer leur déclinaison
- Piloter au quotidien les indicateurs de la satisfaction client (regard Client, La Voix du Client, Net Promoter Score (NPS), TOP 5 des réclamations, nombre de réclamations, taux de réclamations, réparation des réexpéditions, respect des engagements clients...)
- Diffuser et communiquer régulièrement les résultats et les analyses des principaux indicateurs auprès des établissements, préconiser des actions majeures pour la DEX
- Déterminer les écarts en analysant les résultats des indicateurs, déclencher les alertes pour la protection du client et la mise en place de mesures conservatoires, s'assurer de la mise en œuvre du plan d'action

Apporter son expertise aux Responsables de la Qualité Opérationnelle (RQO) et piloter le processus de traitement des contacts client

- Piloter, analyser et communiquer le TOP 5 des réclamations nécessaires à la mission des Responsables Qualité Opérationnelle auprès des établissements et émettre les alertes pour engager les mesures conservatoires
- Coordonner le suivi des enquêtes terrain suite à réclamations : délais, processus, résultats, dans l'intérêt du client
- Piloter les enquêtes des dossiers sensibles en établissement, et s'assurer de la réponse faite au client
- Diffuser les procédures et accompagner leurs évolutions à mettre en place dans le traitement des contacts client et en particulier des réclamations

Porter le regard client et la voix du client dans les dispositifs internes et les outils du Système de Management Qualité (SMQ)

- Participer et contribuer aux dispositifs du SMQ (analyse des briefs remontants, revues de jalon, résolution de problèmes A3...)
- Organiser et réaliser des visites terrain régulières pour compléter ses éléments d'analyse
- Participer et contribuer aux événements qualité, locaux ou nationaux

Garantir le déploiement du Contrat d'Expérience client, de Score et de la culture client

- Garantir à tous les niveaux une expérience client réussie, en s'assurant de la prise en compte du besoin client et de la réussite de la promesse client, en appui du RQO vers les managers et les opérateurs
- Réaliser l'atteinte des objectifs du NPS, indicateurs de résultat, et objectifs du process réclamations sur l'ensemble de la DEX et des établissements

Participer à la vie de son équipe

- Apporter son aide aux équipes, favoriser la cohésion d'équipe, l'entraide et assurer la polyvalence avec l'Analyste Qualité de service
- Contribuer à l'amélioration continue des process dans le cadre du Système de Management de la Qualité

Compétences

Audit et qualité

Culture de la satisfaction client

Diffuser en interne une culture de la satisfaction client (notamment auprès des managers) afin que, par l'action de tous, la promesse client soit tenue et ainsi que la satisfaction et la fidélisation client augmente. Promouvoir les bons gestes des opérationnels qui permettent d'améliorer la qualité du service client.

Optimisation de l'expérience client

Maîtriser les parcours clients sur l'intégralité des produits et services de son périmètre afin d'analyser les écarts éventuels entre l'expérience souhaitée et l'expérience vécue par le client. A partir de cette analyse, en dégager des axes d'amélioration.

Pilotage d'indicateurs et d'outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client

Construire / analyser les indicateurs et outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client, en analyser les résultats, et alerter ses interlocuteurs si nécessaire.

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.

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 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. Être 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.

Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Échanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

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.

Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Analyse et résolution de problèmes

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en œuvre dans la durée.

Projet

Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, 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.

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 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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Services-Courrier-Colis
- □
Bgnp reseau
- Bgnp numerique
- □
Groupe - siege

Effectif de la fonction

De 10 à 49