

Fonction

RESPONSABLE RELATION CLIENTS / ADV IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [SUPERVISEUR RELATION CLIENTS - ADV III.1 \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR RELATION CLIENTS ADV III.2 \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR RELATION CLIENTS / ADV III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE RELATION CLIENTS / ADV IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE DOMAINE RELATIONS CLIENTS IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de la Branche Services-Courrier-Colis, la/le Responsable Relation Clients ADV manage une équipe. Elle/Il s'assure du bien-être au travail de tous ses collaborateurs et développe l'autonomie de ses équipes.

Elle/il pilote le traitement des activités confiées (relations clients, back office, facturation et recouvrement) dans les délais et la qualité attendue afin de respecter les engagements clients. Elle/il contribue à la réalisation du contrat d'objectifs de son Entité et/ou son pôle.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

- Porte la vision d'ensemble de l'entreprise en donnant le sens de la transformation pour chacun et manage ses équipes dans la réussite des projets
- Travaille à la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs sur les axes stratégiques partagés avec ses équipes

Centrer ses actions et celles de ses équipes sur l'atteinte des résultats

Système du Management de l'Excellence

- Met en œuvre le management du nominal, organise et supervise le fonctionnement de son pôle ou domaine d'activité en choisissant des objectifs responsabilisant.
- Il favorise le travail en équipe par le management visuel, le brief, le Tour terrain et les méthodes de résolution de problèmes notamment au sein de l'Obeya de l'entité et/ou du pôle.
- S'assure du respect des standards aux postes de son équipe

Système du Management de la Performance

- Met en œuvre le management de la transformation de son entité et/ou pôle, s'assure de l'atteinte de son contrat d'objectifs, en contrôlant les résultats et en définissant les actions correctrices.
- Veille au respect d'une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux postiers et à la valeur créée pour l'entreprise
- Peut participer au CODIR de l'Entité et/ou pôle.
- Peut piloter les indicateurs du budget de son périmètre dans toutes ses composantes, en mettant en œuvre des actions correctives pour une qualité optimale (pour les Responsables Relation Clients ADV)

Garantir et développer le chiffre d'affaires

- Garantit la bonne réalisation du niveau des activités de son domaine (relations clients, back office, facturation et recouvrement) en s'appuyant sur les indicateurs en place NF 345, nominal (délais de facturation, de recouvrement, de prise en charge du client interne/externe)
- Mobilise et accompagne ses équipes dans la promotion et la vente des produits et services adaptés à la cible clientèle dont il a la charge, pour la DRC
- Interagit avec les autres Responsables pour identifier des pratiques gagnantes facilement duplicables

Agir pour la satisfaction client et la qualité de service

Système du Management de la Qualité

- Organise et fluidifie les relations clients/fournisseurs avec les responsables opérationnels : Commercial, Etablissements, Réseau (pour les Responsables Relation Clients ADV)
- Pilote et contribue à la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client en :
 - garantissant le respect des processus et des engagements clients
 - mobilisant ses équipes autour des indicateurs de la satisfaction clients
 - veillant à la bonne exécution des activités , déploiement du contrat, (facturation, recouvrement, back office), la prise en charge du client en assurant un travail collaboratif entre les équipes commerciales, la production et le Réseau.
 - garantissant le respect des normes associées à l'activité (NF 345, DSO ...).
 - proposant et/ou mettant en place des actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process et la formation « relation client » des équipes.

Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers

Système du Management de la Santé, Sécurité au Travail des postiers

- Met en œuvre et pilote la politique de prévention en :
 - respectant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail
 - assurant la revue SMSST et en garantissant la mise en œuvre d'actions de prévention et correctives sur le présentisme, l'accidentologie et la Qualité de Vie au Travail

Mobiliser / Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs et développer une culture d'autonomie

- Assure le développement des compétences de l'ensemble des membres de son équipe.
- Garantit le respect du plan de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage
- Peut participer à la revue de personnel.
- Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel

Guider / Encourager le changement

Accompagner les transformations de l'entreprise et insuffler une dynamique de progrès

- Est garant(e) de la mise en œuvre du référentiel de management de la BSCC, de l'application des standards managériaux, des accords d'entreprise et des engagements en matière de responsabilité sociale.
- Met en œuvre avec son équipe des actions d'amélioration notamment suite à la Visite terrain, en s'assurant de leur suivi et en mesurant les résultats
- Favorise le partage des bonnes pratiques et crée une cohésion d'équipe.

Compétences

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 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.

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.

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.

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. 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.

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.

Efficacité professionnelle

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des processus 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.

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.

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.

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 boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Reconnaître

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 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....) Être 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

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).

Projet

Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

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

Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

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.

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.

Prérequis

Pour les services internationaux pratique de l'anglais

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique
- □
Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 50 à 99