

Fonction

TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.1 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.1 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES III.3 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés, d'optimisation de l'organisation, au sein d'une plateforme (PPDC/PIC), **la technicienne/ le technicien conseil contrôle clients** contribue à la prise en charge et au contrôle des dépôts clients. Elle/ il assure un rôle de conseil auprès des clients en veillant au respect de la non-discrimination.

Elle/ il garantit l'exhaustivité du chiffre d'affaires correspondant au trafic déposé et valide les saisies dans les SI après contrôle.

En qualité de référent, elle/il accompagne les nouveaux arrivants et contribue à leur professionnalisation

Missions

Centrer ses actions sur les résultats

En qualité de Technicienne /Technicien S3C, elle /il assure l'accueil, le conseil aux clients, la mise en place des contrats ainsi que le contrôle des dépôts. A ce titre, elle/il prend en charge les missions suivantes :

Accueil, conseil au client

- “ accueille et conseille les clients déposants et réclamants et participe à la fidélisation du client
- “ évalue le besoin du client et veille au traitement égalitaire de tous les clients
- “ effectue la prise en charge du trafic selon les procédures en vigueur et participe au développement de la relation client et au traitement des réclamations client
- “ veille à l'application des principes de communication écrite et orale dans la relation avec les clients
- “ gère les espaces de réception, de contrôle, de dégagement des produits déposés

Mise en place des contrats & gestion de l'activité

- “ constitue les dossiers de société en respectant les normes définies par le **Centre National de Gestion des Données Clients** (formulaires, pièces à fournir etc...)
- “ transmet l'ensemble des dossiers de société pour enregistrement au CNGDC.
- “ gère les dossiers Machine à Affranchir (planification des contrôles, relevé d'index pour les MA mécaniques, segmentation du parc...)
- “ compose les documents contractuels remis par le client

Alimentation et validation des SI

- “ consulte quotidiennement le SI et alimente les documents de suivi des objectifs et les SI sortants pour les activités de son domaine
- “ effectue les saisies dans les applications de pré facturation ou transmet les éléments de facturation à

l'Administration des Comptes Clients.

- enregistre toutes les réclamations dans SIEC
- Valide après contrôle les données dans le SI par l'équipe et prise en charge)

Contrôle des dépôts

- réceptionne les dépôts des clients et en assure le contrôle
- alerte immédiatement son responsable en cas de dépôt non admis
- restitue l'information contractuelle au client après contrôle de son dépôt
- vérifie la présence des documents contractuels avec le dépôt, établit un document d'office en cas de manque et le signale à son responsable.
- garantit le risque de non collusion (entente secrète avec déposant afin de faire bénéficier ce dernier de conditions non réglementaires) :
 - en appliquant les procédures de contrôle
 - en traitant les demandes clients de manière équitable et non-discriminatoire
 - en se tenant informé régulièrement de la réglementation
- assure la prise en charge des dépôts et des documents contractuels, transmet le dépôt au chantier traitement des prestations d'affranchissement, effectue la mise en facturation après réalisation de la prestation.
- vérifie les engagements contractuels et formalise les contrôles des dépôts constatés/ déclarés
- effectue le contrôle de qualification du produit et des conditions d'accès, met en facturation les déclassements éventuels
- informe son responsable en cas d'anomalie constatée lors du contrôle et effectue le redressement éventuel.
- évalue les besoins en conteneurisation des clients en fonction du trafic déposé en relation avec le gestionnaire de conteneurisation
- organise l'approvisionnement de la conteneurisation en fonction du trafic déposé
- assure le dégagement des dépôts après contrôle vers le chantier Traitement dans le respect des horaires prévus

Satisfaction client / Amélioration continue

- traite la réclamation locale en effectuant les recherches et en répondant au client dans les délais impartis.
- traite la réclamation du service clients en envoyant l'accusé de réception pour toutes les réclamations non traitées immédiatement
- transfère le jour même la réclamation non locale aux services clients et s'informe de la suite donnée à la réclamation.
- clôture les réclamations locales concernant la prise en charge
- répond aux demandes d'enquêtes des services clients dans les délais impartis.
- sensibilise les équipes S3C sur la qualité des données saisies, contrôle leur cohérence et met en place les actions d'amélioration nécessaires en lien avec le manager.
- Contribue à la proposition d'amélioration des process, des méthodes...
- Diagnostique les problèmes et les dysfonctionnements rencontrés, participe activement aux groupes/ateliers de résolution, et contribue à l'élaboration du plan d'actions.

Référent /Animation fonctionnelle

- Parraine les nouveaux techniciennes/techniciens S3C
- Anime et partage les bonnes pratiques avec l'ensemble de l'équipe
- Réalise des formations produits/services de proximité (TILT)
- Réalise et analyse le tableau de bord de l'activité S3C.

Santé Sécurité au Travail

- applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.
- contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité. Elle / il les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.
- applique les techniques gestuelles de manutention et porte les EPI

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)

CSPD

Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

- Connaître 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

Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité

- Respecter les consignes de sécurité opérationnelles pour soi-même et pour les autres en Travaux Intérieurs (respect propreté, rangement, port des EPI, chargement des moloc...) et en Travaux Extérieurs (respect des règles de conduite et de circulation, ...) et partager les irritants SST en brief et en débrief. - Appliquer les standards métier et notamment les process de distribution, de collecte et de réalisation des services - Maîtriser l'outil Facteo - Garantir la conformité de la reddition des comptes - Se tenir au courant des évolutions des process dédiés à son activité via la formation et notamment le Mobile Learning Uknow - Maîtriser les procédures pour éviter le risque de fraude et de corruption.

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. Echanger 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.

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.

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.

Orientation adaptée

Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.

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.

Environnement de travail

PPDC/PDC

PIC

Relations internes/externes

Technicienne-Technicien S3C

Agent de production

Coordinateur Contrôle Chiffre d’Affaires

Technico SAV

Service Clients

Relation clients– Administration des ventes

Commerciaux

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 100 à 249