Métier
MANAGER DE PROXIMITE

Évolutions possibles

Au sein du métier

- RESPONSABLE OPERATIONNEL III.1 (H/F) V
- RESPONSABLE D'EQUIPE III.1 (H/F)
- RESPONSABLE D'EQUIPE III.2 (H/F)
- RESPONSABLE D'EQUIPE III.3 (H/F)
- RESPONSABLE LIVRAISON AGENCE III.2 (H/F)
- RESPONSABLE LIVRAISON AGENCE III.3 (H/F)
- ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.1 (H/F)
- ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.2 (H/F)
- ENCADRANT COURRIER COLLECTE CONCENTRATION DEPART III.3 (H/F)
- RESPONSABLE OPERATIONNEL III.2 (H/F)
- CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTEUR III.1 (H/F)
- CHEF D'EQUIPE DISTRIBUTEUR III.2 (H/F)

Raisons d'être

Le Manager de Proximité est garant du fonctionnement optimal du back/front office et de la qualité de la réalisation des prestations de l'ensemble des offres Services Courrier Colis conformément à la promesse client. Il supervise les activités opérationnelles en veillant en permanence à une maitrise efficace des coûts, de la qualité, des délais et à une gestion proactive du service aux clients.

Il manage une ou plusieurs équipes, veille au développement des compétences de ses collaborateurs et favorise leur développement professionnel.

Missions

Développer la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail

• Partager la vision stratégique sur l'évolution de l'entreprise et des métiers et en assurer la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers du contrat d'objectifs de l'établissement selon les 3 axes : Conquête/ Performance/ Engagement.

• Donner du sens et accompagner le changement en adaptant les modalités en fonction des équipes dans la réussite de la stratégie « Ambition 2020, vers le monde des services ».

Mettre en œuvre les standards managériaux qui se déclinent au travers des valeurs du Groupe

• Assurer le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants

• Réaliser quotidiennement le tour terrain (intérieur-extérieur) pour vérifier que l'activité se déroule conformément aux standards

• Accompagner le développement des compétences de ses collaborateurs afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins aux attendus du poste et à la réussite des objectifs.

• Déléguer tous les moyens et les leviers nécessaires aux équipes pour améliorer les process et la satisfaction clients

• Mobiliser ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites et les bonnes pratiques

Agir pour la satisfaction client et contribuer au développement du chiffre d'affaires de la zone de marché

Utiliser les différents leviers mis à disposition pour déployer et faire vivre la démarche d'amélioration continue

• Réaliser les contrôles qualité et veiller au respect des bons gestes définis par le système de Management de la Qualité

• Analyser la performance de l'expérience client (regard client), partager les résultats et construire le plan d'actions à mettre avec les équipes

• Contribuer au développement du chiffre d'affaires en réunissant les conditions pour une prise en charge optimale de nouvelles offres ou la réalisation des contrats (Offre sectorielle innovante/ offre locale de service)

Mobiliser son équipe autour du Système de Management Santé Sécurité au Travail

Veiller au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.

• Contribuer à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité

• Développer les actions favorisant le présentéisme / Veiller à la conformité des équipements sur chaque poste de travail.

Environnement de travail

Établissement(s) Opérationnel(s) (PPDC-PDC-ACP)

Facteurs d'évolution du métier

Externes

Digitalisation des outils

Développement des réseaux sociaux

Développement de nouvelles façons de travailler et d'apprendre (MOOC, COOC,…)

Internes

Evolution des outils d'animation d'équipe avec développement des outils digitaux

Développement du management à distance

Professionnalisation avec augmentation de la technicité du métier sur les services et la supervision

Famille

Filière

Répartition des effectifs

•

Services-Courrier-Colis

-

Bgpn reseau

-

Banque postale

-

Groupe - siege

Effectif du métier

De 1000 à 9999