Métier
MANAGER RELATION CLIENTS - ADV

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

Manage une équipe pour permettre la réalisation des objectifs fixés dans le cadre du budget. S'engage à garantir la performance de son entité et la satisfaction des exigences clients (externes ou internes). Accompagne ses collaborateurs en vue de l'amélioration du parcours client et de la réalisation des objectifs de qualité de service.

Missions

Manage

- Assure la gestion individuelle et collective de son (ses) équipe(s) dans le respect de la qualité de vie au travail
- Impulse la vision de l'Entreprise en donnant le sens de la transformation pour chacun
- Définit les outils, processus utiles à l'activité en co-construction avec ses équipes
- Motive, challenge les collaborateurs pour insuffler une dynamique de progrès en garantissant l'application des standards managériaux et des accords d'entreprise
- Contribue et garantit la qualité du climat social

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

- Informe les collaborateurs des évolutions des processus et communique les résultats de l'équipe, de l'entité, du Groupe
- Pilote le suivi des indicateurs d'activités, déclenche les mesures d'ajustements pour garantir les engagements clients
- Garantit le respect des budgets dans le cadre du système du management de la performance

Organise le déploiement des activités

- Coordonne la répartition des activités au quotidien en utilisant les systèmes d'excellence et de qualité
- Interagit avec les entités opérationnelles, les services commerciaux, la DSI, le marketing ou le juridique
- Pilote le déploiement des projets locaux ou nationaux

Accompagne le développement des collaborateurs

- Prépare le collaborateur à la transformation numérique du métier et à l'évolution des SI
- Assure le développement des compétences de l'ensemble des membres de son (ses) équipe(s)
- Pilote et participe à la revue de personnel et à la gestion des talents

Famille

Filière

Répartition des effectifs

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

Effectif du métier

De 100 à 249