Métier
RESPONSABLE DEPLOIEMENT COMMERCIAL

Évolutions possibles

Au sein du métier

- EXPERT DEPLOIEMENT COMMERCIAL III.3 (H/F)
- EXPERT DEPLOIEMENT COMMERCIAL IV.A (H/F)
- CHARGE SATISFACTION CLIENT III.3 (H/F)
- RESPONSABLE PARTENAIRES TELEVENTE IV.A (H/F)

A compétences proches

- RESPONSABLE APPUI VENTE

Vers une nouvelle orientation

- MANAGER RELATION CLIENT BANCAIRE
- MANAGER ESPACE DE VENTE
- RESPONSABLE MIDDLE OFFICE
- RESPRESP QUALITE SATISFACTION CLIENTS

Raisons d'être

Garantir la bonne exécution des prestations vendues sur l’ensemble des gammes Courrier / Colis par les équipes de vente, de manière à garantir le respect des exigences de satisfaction clients.

Missions

CONSTITUER UN RÉSEAU COMMERCIAL INTERNE:
• Identifier les principaux interlocuteurs au sein du Groupe (production, siège, opérateurs, filiales et branches)
• Organiser la relation avec l’ensemble des acteurs clés et des parties prenantes de la satisfaction client
• Mettre en place des instances régulières avec les différents interlocuteurs

SUPERVISER LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS:
• Orchestrer la remontée des informations et des plans d’action vers les clients
• Assurer l’interface avec les clients pour les aspects de mise en oeuvre et de suivi des prestations
• Contrôler la transmission et l’utilisation des informations utilisées dans le cadre du traitement des réclamations clients
• Finaliser les éléments techniques nécessaires à l’exécution des prestations complexes ou sur mesure

GARANTIR LA SATISFACTION CLIENTS:
• Piloter et organiser les appels clients pour mesurer leur satisfaction
• Effectuer le bilan et la restitution des enquêtes de satisfaction clients
• Assurer la disponibilité et l’accessibilité de ses équipes à l’égard des clients
• Garantir le respect des engagements pris au travers des chartes d’engagement clients

PILOTER L’ANIMATION DE SES ÉQUIPES:
• Assurer le management de l’ensemble des membres de ses équipes
• Développer l’esprit de service au sein de son équipe et avec l’ensemble des parties prenantes
• Favoriser la professionnalisation de ses équipes, notamment en matière de techniques de vente et de négociation

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis
- Bgpn reseau
- Banque postale

Effectif du métier

De 50 à 99