

Fonction

DIRECTEUR DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR DES VENTES TELEVENTE IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES GRANDS COMPTES IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL SIEGE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES ENTREPRISES IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR DU DEPLOIEMENT COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER REFERENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE COURRIER COLIS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE COURRIER COLIS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL DES VENTES IV.B \(H/F\) ✓](#)
- [DIRECTEUR TERRITORIAL PRESTATAIRES IV.B \(H/F\)](#)
- [POSTE COMMERCIAL - GROUPE B IV.4 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'EXPERTISE COMMERCIALE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGNP CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT LA POSTE PRO IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT LA POSTE PRO IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BUSINESS UNIT DISTANT IV.B \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGNP EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT BANQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE PARTENARIATS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE PARTENARIATS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT BANQUE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ESPACE COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGNP CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGNP EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, la Directrice/le Directeur du déploiement commercial et de la Satisfacation Clients (DDSC) porte la responsabilité de la bonne exécution des prestations vendues par les commerciaux. Elle/il est garant de la satisfaction des clients Entreprises et Grands Comptes . Elle/il engage et garantit, afin d'optimiser le temps commercial des vendeurs, les actions nécessaires pour faciliter la vente et la mise en œuvre des solutions Clients.

Elle/il contribue personnellement au pilotage des prestations complexes ou qui nécessitent une mise en œuvre multi sites, en coordination avec les intervenants internes ou externes.

Elle/Il garantit la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme de son équipe.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

- “ Déploie la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle dans son domaine, en la déclinant au travers d’un contrat d’objectifs
- “ Communique la stratégie d’ensemble de l’entreprise en faisant partager une vision du changement qui donne du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets

Conception

- “ Déploie les projets structurants sur son périmètre
- “ Contribue à la définition des process de déploiement qui feront référence.

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l’atteinte des résultats

- “ Garantit une organisation du travail optimisée, l’accessibilité commerciale et favorise les échanges au sein de son équipe, afin d’assurer la meilleure continuité et qualité de réponse aux sollicitations des clients.
- “ Construit et pilote les projets structurants pour nos clients en soutien de la force de vente (Appels d’Offres, Appels A Projets et Offres Sur Mesure)
- “ Garantit la bonne transmission et utilisation des informations suite aux traitements des réclamations clients
- “ Construit un réseau en identifiant les principaux interlocuteurs clés des services production maison mère, Filiales et Branches
- “ Organise et garantit à l’entraide et la régulation au sein des équipes déploiement de la télévente et du face à face.
- “ Organise, fluidifie une relation formalisée et de qualité avec :
 - L’ensemble des acteurs clés de la production maison mère, Directrices/Directeurs Territoriaux, DOT Colis, BU, filiales, Branche Numérique
 - La ligne managériale de la vente et développement des ventes
 - L’ensemble des parties prenantes de la Satisfaction Clients.
 - L’ensemble des Directrices/Directeurs du Déploiement Commercial ainsi qu’avec la Direction Nationale du Déploiement Commercial.
- “ Organise, supervise et accompagne la mise en œuvre du management du nominal en choisissant des objectifs responsabilisant et en favorisant le travail en équipe
- “ Pilote et met en œuvre les standards de l’excellence managériale (réunion hebdomadaire, tour terrain, Entretien Mensuel de Performance et de Progrès EMPP..)
- “ Pilote les activités transverses de la structure que son manager lui confie
- “ Garantit une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l’attention portée aux collaborateurs et la valeur créée pour l’entreprise

Piloter la mise en œuvre des prestations vendues

- “ Est responsable du bon démarrage des prestations pour tous les clients pris en charge par ses équipes
- “ Garantit le respect des délais
- “ Informe, pilote et coordonne l’exécution des prestations vendues, sur l’ensemble des gammes Courrier-Colis en étant l’interlocuteur clé de la filière production
- “ Organise et garantit la remontée d’information et plans d’action vers les clients
- “ Prépare les bilans des opérations de mise en œuvre des contrats de la Force de vente
- “ Fait respecter la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risques de

réputation ...)

“ Peut intervenir auprès du client dans le cas de prestations complexes ou sur mesure, en aval de la vente, pour finaliser les éléments techniques nécessaires à une exécution de qualité

“ Est l’interlocuteur privilégié des clients importants sur tous les aspects de la mise en œuvre et du suivi des prestations

Agir pour la satisfaction client

“ Développe, la satisfaction des clients pris en charge par ses équipes avec pour objectif les standards de l’excellence

“ Capitalise sur les retours Clients pour alimenter la Force de Vente et assurer la prise en charge efficace et pérenne des besoins, ainsi que la satisfaction Clients.

“ Pilote la prise en charge des contrats conformément aux engagements pris

“ Pilote les engagements de satisfaction Clients et le dispositif NPS (Net Promoter Score) en effectuant le bilan et la restitution des enquêtes de satisfaction clients pour une mise en place des plans d’actions nécessaires par les managers

“ Garantit le respect des engagements pris en pilotant les actions issues des réclamations client

“ Porte une exigence et ambition « satisfaction clients » et sensibilise pour cela de façon factuelle ses interlocuteurs sur les écarts et les cas clients qui nécessitent une mobilisation, ceci en impulsant et pilotant le Système de Management d’excellence

Garantir l’adaptation des ressources

“ Est garant, sur son périmètre, de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail

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

Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter :

“ En impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

Mobiliser/Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs

“ Motive et challenge ses collaborateurs dans l’atteinte et dépassement des résultats

“ Favorise la professionnalisation de ses équipes

“ Transfère son expertise et joue un rôle de référent

“ Garantit le respect des plans de formation

“ Participe à la revue de personnel et de la détection des talents

“ Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel

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. Être 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. 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.

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.

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

Réseaux et environnements (internes et/ou externes)

Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.

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....) Etre 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.

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.

Environnement de travail

“ Directions des Ventes Entreprises et télévente

Relations internes/externes

Internes

- “ Directrice/Directeur Territorial / Colis / filiales
- “ Directrices/Directeurs des BuS
- “ Directrices/Directeurs du déploiement des autres entités, et nationaux
- “ Directrice/Directeur de la Satisfaction Client
- “ Directrice/Directeur PIC/PPDC/PDC
- “ Equipe de la Direction Relation Client / ADV
- “ Equipes commerciales

Externes

- “ Clients
- “ Prestataires

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49