

Fonction

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

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [MANAGER DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE L'ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DES VENTES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL - GROUPE B IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES COMPTES CLES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, la /le Manager Déploiement et Satisfaction Clients garantit la bonne exécution des prestations vendues par les commerciaux. Elle/il est garant de la satisfaction des clients Entreprises et Professionnels.

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

Elle/il est assure l'intérim du Directeur Déploiement et Satisfaction Clients en son absence.

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.

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

• Garantit une organisation du travail optimisée et favorise les échanges au sein de son équipe, afin d'assurer la meilleure continuité et qualité de réponse aux sollicitations des clients.

• Garantit la bonne transmission et utilisation des informations suite aux traitements des réclamations clients

• Construit et entretient un réseau en identifiant les principaux interlocuteurs clés des services production maison mère, BU, Filiales et Branches.

• Contribue à la mise en œuvre de l'entraide et la régulation des flux de contrats au sein des équipes déploiement de la télévente et du face à face.

• Décline les décisions prise en instances, remonte les alertes ou les propositions à son manager.

• Organise, supervise et accompagne la mise en œuvre du management du nominal en choisissant des objectifs responsabilisants 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 son périmètre.

• 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 de la bonne exécution des prestations pour tous les clients pris en charge par son équipe.

• Garantit le respect des délais.

• Informe, pilote et coordonne la mise en œuvre 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 des 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 ...)

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

Agir pour la satisfaction client

• Développe, la satisfaction des clients pris en charge par son équipe 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 et en mettant en place les plans d'actions nécessaires.

• 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

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

• Active les leviers de formation et formation continue

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

• Accompagne ses collaborateurs à la réalisation de leurs projets professionnels

Compétences

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.

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.

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.

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.

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.

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 réglementation

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

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 œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

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 œuvre 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.

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.

Environnement de travail

• Directions des Ventes Télévente

Relations internes/externes

Internes

- Equipes territoriales en DEX / Colis / BU, filiales
- Directrices/Directeurs du déploiement des autres entités, et nationaux
- Equipes de la Direction Relation Client
- ADV
- Equipes Télévente: vendeurs, managers, experts

Externes

- Clients
- Prestataires

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9