

Fonction

EXPERT METHODES DE VENTE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [EXPERT MARCHÉ III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES VENTES IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR COMMERCIAL EN ETABLISSEMENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT MARCHÉ TELEVENTE III.2 \(H/F\)](#)
- [EXPERT MEDIA RELATIONNEL III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT MEDIA RELATIONNEL III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT METHODES DE VENTE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Service-Courrier-Colis, l'Expert Méthodes de Vente est, sur son territoire, **responsable de l'appropriation des méthodes de vente par les équipes commerciales**. Elle/il participe à la **professionnalisation vente des équipes commerciales** afin de contribuer au développement du chiffre d'affaires et à la réalisation des objectifs commerciaux.

Elle/il contribue à définir **les actions de professionnalisation** prioritaires en lien avec un diagnostic posé par la ligne managériale.

Elle/il **conçoit et anime des trainings à distance ou en présentiel** sur la maîtrise du discours et postures en lien avec les méthodes de vente sur des offres ou package d'offres, auprès des vendeurs

généralistes.

Missions

Participer à l'identification des besoins et à la construction du plan de professionnalisation Régional

• Intègre les actions de professionnalisation liées à la mise en œuvre du PAC annuel en lien avec l'Ecole des Ventes

• Contribue à l'élaboration du diagnostic des besoins régionaux complémentaires en lien avec la ligne managériale

• Participe à la construction du plan de professionnalisation Régional avec l'Ecole des Ventes auprès du CoDir DCR

• Participe à la préconisation d'actions de professionnalisation spécifiques en réponse à des écarts de performance commerciale sur la Région

Contribuer au développement du chiffre d'affaires et à la réussite des actions commerciales

• Accompagne le développement des compétences des équipes de vente

• Prend en charge l'accompagnement des nouveaux vendeurs sur la maîtrise des fondamentaux des méthodes de vente (Talentis +, Social Selling, Pitch Commercial...) en complément du Parcours Nouveaux Vendeurs

• Préconise les ressources de digital learning disponibles pour les commerciaux à faire en pré-requis en amont de l'animation de trainings vente

• Contribue à la mise en œuvre d'un plan d'actions mesurable et ROIable pour développer le chiffre

d'affaires.

• Organise et anime les trainings vente dispensés sur site ou à distance sur des offres, package d'offre ou percée de méthode de vente

• en convoquant les stagiaires et en assurant le reporting dans le système d'information RH

• en animant les trainings vente sur 1 ou 2 étapes du cycle de vente

• En synthétisant auprès des managers les points clés d'accompagnement à mettre en œuvre

• Identifie les besoins de compétences des équipes et contrôle les acquis

• Contrôle les compétences et acquis en lien avec la ligne managériale

• Propose des actions de professionnalisation spécifiques face à des difficultés ponctuelles observées

Contribuer à la construction des kits et outils de professionnalisation des vendeurs

• Contribue à la construction de kits et d'outils de professionnalisation pour le National piloté par l'Ecole des Ventes :

kit training présentiel ou à distance en lien avec le plan de professionnalisation défini :

• Les objectifs pédagogiques et points clés de l'action de training

• Les outils et supports pédagogiques nécessaires (pré-requis, training en physique ou à distance, modules digital learning, évaluation)

Elabore des outils complémentaires de professionnalisation (quizz, jeu digitaux...)

Agir pour la satisfaction client

• Fait preuve de proactivité afin d'être systématiquement force de propositions et de solutions pour faciliter et développer la performance des équipes de ventes.

• Est garant(e) des délais et de la qualité des prestations fournies.

• Partage avec l'Ecole des Ventes toute initiative locale qui peut être mise à profit des autres Régions

Sécurité/Prévention des risques

• Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.

• Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

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.

Adaptabilité

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

Analyse et discernement

Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

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.

Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Efficacité professionnelle

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.

Relation Client

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

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

Connaissance et compréhension des processus de son métier pour garantir la promesse client

Capacité à connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.

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.

Vente

Méthodes et techniques de vente

Maîtriser les méthodes et techniques de vente, de négociation, de communication sur les différents canaux de la relation client / prospect (dans une vision omnicanale) de la prospection à la conclusion de la vente.

Environnement de travail

• **Au sein d'une entité de la Direction commerciale**

Relations internes/externes

Internes

- Référents Excellence Commerciale Ecole des Ventes
- Equipe Formation Ecole des Ventes
- Directeurs des Ventes
- Managers Commerciaux
- Direction Nationale Appui Vente
- Direction de la Mise en Marché
- Experts Offres, Télévente, Solutions
- Commerciaux

Externes

- Clients
- Prestataires

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9