

Métier

RESP STRAT PILOTAGE EXPE CLIENT SAT ET QTE

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE IV.B \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET QUALITE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Porteur de la stratégie, des processus, des méthodes et des objectifs de Qualité, le métier conduit la politique Qualité de la Branche, il anime et soutien la filière, avec les managers et les équipes, au service du client ; il garantit la promesse client, il protège le client, il déploie la culture Qualité, la culture de service client, le Système de Management de la Qualité et ses dispositifs, dans le respect des standards managériaux du système d'Excellence.

Missions

Garantir le nominal les objectifs de Qualité et de Satisfaction Client

- Définir et piloter les objectifs de Qualité Satisfaction Client, garantir la fiabilité des données et des mesures.
- Conduire l'analyse, la détection des causes et le traitement des écarts, déclencher les alertes et la mise en place de mesures conservatoires pour la protection du client
- Garantir les engagements et les promesses client lors des périodes de pic d'activité (peak periode) ou lors d'évènements majeurs

Concevoir Déployer et promouvoir les projets et les outils de la Qualité

Concevoir et piloter la mise en œuvre du Système de Management de la Qualité et les dispositifs associés.

- Conduire et garantir l'appropriation et la diffusion des standards et des outils Qualité auprès des managers et des équipes opérationnels.
- Piloter les projets Qualité pour garantir la satisfaction et l'expérience client réussie.

Conduire et garantir la protection des clients

Préparer diriger et animer les revues de jalons du développement des offres et des projets majeurs

- Contribuer et accompagner les projets de la Branche en représentant les intérêts du client
- Mesure les écarts et proposer des axes d'amélioration du service client

Définir et diffuser la culture Qualité et la culture de Service client

- Assurer la diffusion et l'appropriation des standards Qualité et des outils Qualité au sein de la Branche.
- Conduire et assurer la communication sur les résultats, les méthodes, les dispositifs et les process Qualité.
- Garantir l'amélioration des standards par l'identification, le partage et la mise en œuvre de l'innovation et des bonnes pratiques

Piloter la filière Qualité

- Gérer le référentiel métiers fonctions ; piloter la trajectoire emploi.
- Animer la filière Qualité.
- Développer les compétences Qualité satisfaction client et piloter la formation Qualité.

Environnement de travail

Siège BSCC

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- ☐
Groupe - siege
- ☐
Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique
- ☐
Bgpn reseau
- ☐
Banque postale

Effectif du métier

De 10 à 49