

## Fonction

### EXPERT PERFORMANCE COMMERCIALE III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE PERFORMANCE COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT PERFORMANCE COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT PERFORMANCE COMMERCIALE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE PERFORMANCE COMMERCIALE III.2 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, de la Direction de la performance commerciale, l'Expert performance commerciale contribue au développement de l'efficacité commerciale afin de sécuriser et fiabiliser le pilotage des résultats de la Direction Commerciale.

Il/elle garantit et met en œuvre les politiques et process nationaux relatifs au CAP, au cycle de gestion, au pilotage des résultats et de la performance de la Direction commerciale dans le respect du cadrage national et des standards définis.

Il/elle assure le pilotage de projets transverses nécessaires à l'efficacité du pilotage de la performance au service de la Direction commerciale

## Missions

### Impulser/donner la direction/diriger

#### Vision, déployer la stratégie

- “ S'assure de la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie commerciale dans ses activités quotidiennes.
- “ S'approprie et met en œuvre les programmes d'évolution sur son périmètre.
- “ Représente son pôle dans les instances internes et externes de son périmètre

#### Conception

- “ Est responsable de la conception des outils et procédures nécessaires à l'exercice de son activité (click business, reporting, outil de commissionnement...)
- “ S'assure de la qualité et de la fiabilité des livrables de son périmètre

#### Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

- “ Pilote les campagnes du cycle de gestion sur le périmètre confié (campagnes de commissionnement, objectivation...) et coordonne l'activité des autres experts et chargés de pilotage sur ces campagnes
- “ Met en œuvre les processus du pilotage commercial sur son périmètre dans le respect des standards et en utilisant les outils et méthodes homologués.
- “ S'assure de la fiabilité des données nécessaires et pilote la résolution des dysfonctionnements constatés.
- “ Assure le guichet unique en tant que référent sur ses activités (commissionnement, click business, exhaustivité du CA...) et traite les demandes dans les délais impartis
- “ Respecte strictement les délais de réalisation des livrables de son périmètre afin de garantir le bon déroulement de la chaîne des opérations de la direction de la performance et ne pas mettre en risque l'échéance de livraison finale auprès de la force de vente (objectivation, commissionnement...)

- .. S'assure de la fiabilité des livrables de son périmètre pour garantir la qualité des livrables finaux intégrant des contributions successives et interdépendantes
- .. Réalise des bilans sur son activité pour permettre des analyses et la communication auprès des territoires.
- .. Travaille en coopération avec ses homologues pour contribuer à l'optimisation de la charge de travail et au respect des délais attendus.

### **Conquérir et développer le chiffre d'affaires**

- .. Contribue au développement du chiffre d'affaires par la production de livrables fiables et par des actions d'exhaustivité et de fiabilisation des données
- .. Contribue à la montée en compétences des équipes de vente sur les outils et méthodes de la performance commerciale nécessaire au pilotage de leurs résultats et assure les formations nécessaires pour y parvenir.

### **Agir pour la satisfaction client**

- .. Garantit la qualité de la gestion des demandes Guichet unique de son périmètre
- .. Est garant(e) des délais et de la qualité des prestations fournies ainsi que des bilans d'activité produits

### **Participer au Système de Management de la Qualité et au Système de Management de l'Excellence**

- .. Soumet des propositions à son responsable hiérarchique pour améliorer les résultats individuels et collectifs
- .. Participe si besoin à des réunions de groupe de résolution de problèmes.

### **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.

### **Mobiliser/Développer les compétences**

Transfère son expertise et joue un rôle de référent(e) : accompagne les collaborateurs de la Direction de la Performance sur son domaine d'expertise (tutorat, documentation et modes opératoires, formation...)

## **Compétences**

### **Communication et marketing**

#### **Communication commerciale**

Valoriser les offres (services / produits) du Groupe selon les différents canaux de communication, soutenir le business de l'entreprise et animer une campagne commerciale.

## **COMPORTEMENTALES**

#### **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.

#### **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.

## 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. Etre 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.

## 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.

## Comportementales Socles

### 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.

### 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)

### 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.

## Digital et Data

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## 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.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

## 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

### Management du système d'excellence

Mettre en œuvre 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.

### Connaissance et compréhension des process 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.

## Environnement de travail

• Au sein d'une entité de la Direction Commerciale

## Relations internes/externes

### Internes

- Collaborateurs de la Direction de la performance commerciale
- Ensemble de la Direction Commerciale
- Les interfaces pilotage de la DFI, les filiales, les BU

### Externes

- Les prestataires externes, les consultants

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

performance commerciale

## Répartition des effectifs

- □  
Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 10 à 49