

Fonction

ANIMATEUR QUALITE CLIENTS III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE INDUSTRIELLE EN PIC PFC IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE INDUSTRIELLE EN PIC PFC IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE CLIENTS III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATEUR QUALITE CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Porteur de la relation et de la satisfaction des clients de la plateforme, il met à jour le tableau de bord Qualité et Satisfaction client, il analyse les indicateurs et propose des solutions sur le traitement des écarts, il participe à la résolution des problèmes et à l'amélioration continue par la généralisation des bonnes pratiques et des bons gestes. Il garantit les engagements Qualité avec chaque partenaire et chaque client de la plateforme. Il accompagne la mise en œuvre du SMQ, dans le cadre du Système d'Excellence et de la RSE.

Missions

Garantir la fiabilité des objectifs et des mesures de Qualité de Service et de Satisfaction Client

- Réaliser régulièrement la mise à jour des indicateurs et du tableau de bord Qualité à partir des données extraites du Système d'Information, du portail pilotage et des applicatifs dédiés.
- Assurer la diffusion régulière des résultats auprès du CODIR établissement et mettre à jour les points Qualité dans l'OBEYA de la plateforme.
- Evaluer les résultats de Qualité et Satisfaction Client notamment ceux suivis en salle OBEYA de l'établissement et proposer les analyses et les points d'alerte ou points d'amélioration nécessaires.
- S'assurer, en appui des managers, de la diffusion régulière dans les équipes, des principaux indicateurs de résultat Qualité.

Animer et promouvoir la résolution de problème et l'amélioration continue

- Traiter les réclamations clients dans le respect des délais et des process, en veillant à ce que la demande soit transmise puis traitée à un correspondant habilité, ou en apportant une réponse au client.
- Analyser les fiches SIGNAL et autres données de contrôle ou de signalement d'anomalie afin d'identifier les axes d'amélioration.
- Proposer la mise en œuvre de résolutions de problème, participer et animer si besoin ces dernières en portant la protection du client/fournisseur.
- Accompagner les équipes dans la mise en œuvre des outils du Système de Management de la Qualité (SMQ) Participer, autant que de besoins, aux réunions de travail des Unités Autonome de Production (UAP).

Garantir les engagements de Qualité de service avec les clients les fournisseurs les prestataires

- Gérer les contrats de service des partenaires de la plateforme. Contrôler la conformité des contrats : rédaction, enregistrement et mise à jour. Identifier les contacts au sein des partenaires, définir les éléments à contractualiser, les objectifs, les outils de mesure et les indicateurs.
- Mettre en œuvre et animer le pilotage des contrats selon les critères prévus ; effectuer le suivi des contrats de services, réaliser le reporting et la disponibilité des données lors des instances avec les partenaires, planifier et organiser les visites croisées sur sites.
- Gérer la qualité des relations et de la conformité contractuelle avec les prestataires, vérifier et assurer la qualité d'exécution des contrats et procéder aux alertes nécessaires.
- Gérer la qualité des relations et de la conformité contractuelle avec les clients de la plateforme, déposants réguliers ou non. Assurer les meilleures conditions d'accueil, de prise en charge et d'exécution du contrat.

Diffuser et promouvoir la Culture Qualité, la Culture Client

- Contribuer à la montée en compétences des équipes en favorisant le développement de l'innovation continue, le partage des bonnes pratiques et l'utilisation des bons gestes au quotidien.
- Développer la mise en œuvre et le suivi des contrôles par les équipiers, en motivant les équipes sur les moyens et les méthodes à mettre en œuvre, sur la détection des produits non conformes, sur la mise à jour de la documentation nécessaire, à disposition sur les postes de travail.
- Participer aux animations et événements Qualité et Satisfaction client de la plateforme.

Compétences

Audit et qualité

Culture de la satisfaction client

Diffuser en interne une culture de la satisfaction client (notamment auprès des managers) afin que, par l'action de tous, la promesse client soit tenue et ainsi que la satisfaction et la fidélisation client augmente. Promouvoir les bons gestes des opérationnels qui permettent d'améliorer la qualité du service client.

Pilotage d'indicateurs et d'outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client

Construire / analyser les indicateurs et outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client, en analyser les résultats, et alerter ses interlocuteurs si nécessaire.

Optimisation de l'expérience client

Maîtriser les parcours clients sur l'intégralité des produits et services de son périmètre afin d'analyser les écarts éventuels entre l'expérience souhaitée et l'expérience vécue par le client. A partir de cette analyse, en dégager des axes d'amélioration.

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.

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

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.

Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

Relation Client

Appui et Conseil

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

Système d'excellence

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 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.

Environnement de travail

Plateforme industrielle Courrier

Plateforme industrielle Colis

Plateforme industrielle international

Relations internes/externes

Equipers, managers en plateforme, Directeurs d'établissement ; Responsable Exploitation et Responsable Organisation et en PPDC PDC ; DQSC et filière Qualité Siège et DEX ; clients et fournisseurs de la plateforme ; Responsable Traitement ; Responsable Performance Logistique ; animateur des opérations clients ; référent excellence et responsable RH

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- □ Banque postale
- □ Groupe - siege

Effectif de la fonction

De 10 à 49