Fonction
RESPONSABLE APPUI PROJETS COMMERCIAUX III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- DIRECTEUR APPUI VENTE MARCHE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI ACTION COMMERCIALE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI ACTION COMMERCIALE TELEVENTE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI PROJETS COMMERCIAUX IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI PROJETS COMMERCIAUX III.3 (H/F)
- MANAGER DE L'EXPERTISE DES OFFRES IV.A (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, l**a/le Responsable Appui Projets Commerciaux** accompagne les projets importants du Commerce qu'ils soient organisationnels, applicatifs ou techniques en déployant des actions sur son périmètre d'activités (gestion de projets, qualité, conduite du changement, support-sécurité-sûreté).

Afin de tenir les engagements pris vis-à-vis de ses clients internes, elle/il garantit le respect des délais et des budgets, ainsi que la qualité des attendus métiers afin de permettre l'atteinte des objectifs de l'entité et de la Direction Commerciale.

Missions

Accompagne les changements liés aux facteurs d'évolution des métiers du Commerce

· Accompagne la mise en place et le suivi des projets applicatifs et techniques du Commerce en lien avec les transformations numériques, la forte évolution des outils métiers dont le SI, l'évolution permanente des offres et des ser Déploie les actions de son domaine d'activités en garantissant le respect des processus, du planning et des livrvices ou l'évolution des attentes clients et des standards du marché.

· Assure, sur son domaine d'activités, la conduite du changement nécessaire à la bonne compréhension du projet et à la bonne appropriation des processus

· Assure l'interface avec les interlocuteurs dédiés dans les divers domaines de ses activités.

· Garantit la transversalité et la coopération entre les différentes entités (DSI, DT, BU, Filiales…) au service des projets de transformation de la Direction Commerciale.

.

Pilote les activités confiées

·· Déploie les actions de son domaine d'activités en garantissant le respect des processus, du planning et des livrables attendus en conformité avec le cahier des charges défini.

Pilote le reporting des activités en garantissant la fiabilité des données notamment au sein des SI dédiés

Apporte un soutien et un conseil aux opérationnels de son entité

· Contribue à la performance des équipes commerciales à travers la conception, la mise en main et l'actualisation d'un écosystème technologique et immobilier fiable, ergonomique et sécurisé.

· Assure la veille technologique en recherchant les informations, en les analysant, en les organisant et en les partageant en proposant des plans d'actions.

· Par son expertise transverse apporte conseil aux équipes tant sur le plan organisationnel, technique

qu’applicatif et accompagne les managers dans l’appropriation du projet sous sa responsabilité.

Assure l’animation du système d’excellence

· Prend en charge le déploiement des engagements au travers du système d’excellence sur son domaine d’activité.

· Contribue au respect des engagements clients en impulsant une dynamique de changement auprès des collaborateurs de la Direction Commerciale.

· Est acteur de la satisfaction des clients internes.

· Déploie les actions nécessaires pour garantir la qualité de service et les standards au poste.

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

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 évènements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

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 accroitre 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.

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. 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 connaitre les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Efficacité professionnelle

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.

Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

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.

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.

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 role dans la chaine de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

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 process de son métier pour garantir la promesse client

Capacité à connaitre les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaitre 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

Au sein d'une entité de la Direction commerciale

Relations internes/externes

Internes

¨ Ensemble des équipes de la Direction Commerciale

¨ DT, DSI

¨ ADV, Services Clients

¨ Direction de la Formation, Système d’excellence

Externes

¨ Prestataires externes, consultants

¨ Clubs utilisateurs

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9