

Fonction

RESPONSABLE APPUI PROJETS COMMERCIAUX IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [MONITEUR DES VENTES RESEAU III.2 \(H/F\)](#)
- [MONITEUR DES VENTES RESEAU III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR APPUI VENTE MARCHÉ 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, **la/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 services 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.
- Anime le cas échéant une formation métier, un atelier ou un ETC.

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.
- Assure la responsabilité des différentes phases du projet confié, s'assure de la cohérence des données et coordonne le travail des différents intervenants contribuant au projet.
- Pilote le reporting des activités confiées en garantissant la fiabilité des données notamment au sein des SI dédiés.
- Garantit le respect des budgets confiés dans le cadre du système du management de la performance.

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.
- S'assure que le projet crée de la valeur en simplifiant la vie du vendeur ou en améliorant le parcours des clients.

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 événements 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 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.

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

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 10 à 49