

## Fonction

# DIRECTEUR D'EXPERTISE COMMERCIALE IV.B (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [DIRECTEUR DES VENTES TELEVENTE IV.B \(H/F\) ▼](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES GRANDS COMPTES IV.B \(H/F\) ▼](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL SIEGE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES ENTREPRISES IV.B \(H/F\) ▼](#)
- [DIRECTEUR DU DEPLOIEMENT COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.B \(H/F\) ▼](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER REFERENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE COURRIER COLIS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE COURRIER COLIS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ET RELATIONS CLIENTELE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER REFERENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL DES VENTES IV.B \(H/F\) ▼](#)
- [DIRECTEUR TERRITORIAL PRESTATAIRES IV.B \(H/F\)](#)
- [POSTE COMMERCIAL - GROUPE C IV.6 \(H/F\)](#)
- [POSTE COMMERCIAL - GROUPE B IV.4 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'EXPERTISE COMMERCIALE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT LA POSTE PRO IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT LA POSTE PRO IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BUSINESS UNIT DISTANT IV.B \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGPN EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.C \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGPN EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT BANQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE PARTENARIATS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE PARTENARIATS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT BANQUE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ESPACE COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGPN EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, **la Directrice/le Directeur d'Expertise** est responsable des hommes et des femmes de son équipe et apporte son appui et expertise commerciale aux équipes commerciales.

Elle/Il manage des équipes spécialisées sur l'expertise marché et / ou la performance commerciale. Elle/il contribue à la réussite des objectifs de conquête et fidélisation des équipes commerciales. Elle/Il est garant(e) de la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme des collaborateurs de son équipe.

## Missions

## **Impulser/donner la direction/diriger**

### **Vision, déployer la stratégie**

- ˆ Affirme la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs
- ˆ Affirme la vision d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui donne du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets

### **Conception**

- ˆ Déploie les projets structurants sur son périmètre
- ˆ Contribue à la conception du plan d'actions de la Direction Commerciale
- ˆ Supervise la mise en place d'actions d'animation locales au travers de son équipe

## **Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats**

- ˆ Organise, oriente et dirige l'appui à l'activité commerciale de ses équipes avec efficacité
- ˆ Assure la synergie entre ses équipes et les différents acteurs de la filière
- ˆ Favorise l'optimisation du temps de ses équipes au service des Directions commerciales
- ˆ Impulse les nouvelles pratiques managériales de l'Excellence Commerciale auprès de son équipe, garantit le pilotage de la performance et de l'amélioration continue au travers de l'Obeya et diffuse la méthodologie de résolution de problèmes en rendant ses équipes actrices de l'amélioration continue.
- ˆ Supervise et accompagne la mise en œuvre du management du nominal en choisissant des objectifs responsabilisant et en favorisant le travail en équipe notamment au sein de l'Obeya
- ˆ Supervise et accompagne la mise en œuvre du management de la transformation au travers des instances dédiées
- ˆ Contribue à la modernisation des process et à la transformation digitale des équipes appui-vente au service d'une simplification du métier du vendeur
- ˆ Participe au instances de la Direction Commerciale de sa région en étant force de propositions.
- ˆ Contribue au Plan d'Action Commercial (PAC) National
- ˆ Identifie et encourage le développement des bonnes pratiques favorisant la mutualisation et la coopération au sein de son équipe
- ˆ Fait respecter la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risques de réputation ..)

## **Piloter la mise en œuvre des appuis et expertises**

- ˆ Définit et suit les performances de ses équipes : contrôle et pilote leurs actions
- ˆ Garantit l'efficacité du déploiement des actions nationales
- ˆ S'assure de la posture de l'appui-vente délivré pour simplifier le métier des vendeurs en coût/qualité/délai

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

- ˆ Contribue avec ses équipes, au développement du chiffre d'affaires en apportant son expertise sur les marchés et/ ou sur la performance commerciale

## **Agir pour la satisfaction client**

- ˆ Insuffle, auprès de ses équipes, une dynamique d'innovation et de proactivité pour être systématiquement

force de propositions et de solutions pour faciliter et développer la performance des équipes de ventes.

- “ Est garant(e) des délais et de la qualité des prestations fournies.
- “ Favorise un fonctionnement transverse et collaboratif en réseau afin d’améliorer la performance commerciale collective et la montée en compétence des équipes appui-vente et vente

### **Garantir l’adaptation des ressources**

- “ Est garant(e) de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail
- “ Maîtrise son budget et recherche toute optimisation de ses charges de fonctionnement
- “ Gère l’équipe sous sa responsabilité dans le cadre de ses délégations
- “ Met en place une politique active de maîtrise des risques sur son périmètre

### **Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers**

Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter en impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

### **Agir pour la qualité du climat social**

- “ Conduit les transformations nécessaires dans le respect des règles de conduite du changement

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

#### **Accompagner les collaborateurs**

- “ Motive et challenge ses collaborateurs dans l’atteinte et dépassement des résultats
- “ Favorise la professionnalisation de ses équipes dans leur domaine d’activités
- “ Transfère son expertise et joue un rôle de référent
- “ Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d’apprentissage
- “ S’assure de la conduite des revues de personnel et de la détection des talents
- “ Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel

## **Compétences**

### **COMPORTEMENTALES**

#### **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. Être 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. Être 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.

## 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.

### Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

## MANAGEMENT

### Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

### Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

### Être centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au cœur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

### Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec

l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

### Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

### Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

### Reconnaître

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

## Projet

### Management de projet

Maitriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

## 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

### Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

### Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques, y compris les risques de non-conformité en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture, déclarer les incidents de non-conformité Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

## Système d'excellence

### Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

### 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.

## Management du système d'excellence

Mettre en ?uvre 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 ?uvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

## Environnement de travail

Direction commerciale

## Relations internes/externes

### Internes

- Directrice/Directeur Commercial/ Directeur de Marché
- Directrice/Directeur des Ventes Entreprises/ Gds Comptes/ DVT
- Managers des Ventes et Développement
- Directrice/Directeur Comptes stratégiques
- BU/ filiales

### Externes

- Clients
- Prestataires Externes

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 10 à 49