

Fonction

RESPONSABLE METHODES ACCUEIL ET SERVICES IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CONSULTANT QUALITE CONFIRME IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT QUALITE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT EXPERT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE METHODES ACCUEIL ET SERVICES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Le Responsable Méthodes Accueil et Services est responsable de l'accompagnement des projets qui impactent l'accueil et le service clients et du développement des usages des services digitaux.

Il est le référent vis-à-vis des chargés de développement Expérience Client en phase de déploiement.

Sa zone d'intervention couvre une DEX. Les projets qu'il accompagne sont choisis par la Direction Expérience Client de la Branche.

Missions

MISSION 1 : Est l'expert sur la DEX du déploiement et de l'accompagnement à l'appropriation de nouvelles méthodes liées à l'Expérience Client et aux nouveaux usages et pratiques digitaux. Il veille à l'amélioration continue des process qualité.

Accompagne la transformation, les nouveaux projets et les évolutions majeures des projets existants, sur leur phase POC / expérimentation / Pilote.

Est l'interlocuteur privilégié :

au niveau national : de la Direction Expérience Client de la Branche (Siège), des équipes projet, conduite du changement et métiers ;

au niveau local : des Directeurs Expérience Client, des directeurs adjoints Expérience Client de DDR, des équipes projets (DEX et DTSO) et des équipes de Chargés de l'Expérience Client.

Participe aux instances nationales et locales liées aux projets.

Pilote des projets qu'il accompagne, il collabore avec les chargés de développement expérience client locaux impactés.

Réalise des retours d'expérience sur sa perception des projets, celles des opérationnels et celles des clients, notamment sur les parcours, et fait des préconisations d'actions.

Veille à la maîtrise constante des outils et méthodes et à l'amélioration continue des process qualité pour garantir une Expérience Client remarquable.

Fait le lien avec la démarche Expérience Client et les plans d'actions régionaux visant à l'amélioration de l'Expérience Client

MISSION 2 : Soutient et accompagne la professionnalisation de l'ensemble des acteurs territoriaux.

En préparation de la phase de généralisation des projets accompagnés :

Au niveau national, co-construit avec le Directeur Expérience Client de la Branche (Siège) la méthodologie d'accompagnement du déploiement par les Chargés de développement Expérience Client.

Au niveau local, porte le sens, partage son retour d'expérience, vient en soutien de tous les artisans de l'Expérience Client et facilite l'appropriation du projet et de la méthodologie d'accompagnement auprès des Chargés de développement Expérience Client

MISSION 3 : Garantit l'appropriation des parcours et de la relation client pour atteindre une expérience client remarquable.

Garantit la maîtrise des méthodes d'accueil, de service et de relation client, en qualité de référent de la filière.

Organise des ateliers de professionnalisation proposés par la Direction de l'Expérience Client ou qu'il co-construit avec les experts "offres" de la DEX, après identification de besoins locaux.

Maîtrise l'utilisation des outils et la mise en œuvre de l'empreinte relationnelle pour accompagner et impulser la démarche auprès des collaborateurs des secteurs.

Accompagne personnellement les CODIR des secteurs lors d'une phase d'expérimentation et va observer l'impact sur les équipes. En phase de généralisation, il transfère son savoir-faire et appuie les chargés de l'expérience client qui iront accompagner les secteurs de leur portefeuille

MISSION 4 : Assure le cadrage et la coordination du volet expérience client des projets de transformation immobilière, en synergie avec le Directeur des Opérations.

Sur les projets de transformation immobilière, porte la voix du client et des postiers.

Assure le cadrage et l'impulsion du volet expérience client des projets de transformation immobilière, en participant aux réunions de cadrage et en contribuant au zoning pour garantir une expérience client/postier remarquable.

Coordonne avec le Directeur Expérience client les accompagnements des Chargés de développement Expérience Client des secteurs en transformation immobilière

MISSION 5 : Assure le déploiement et l'animation des référents numériques en espace commercial sur la DEX.

Assure le déploiement des modules auprès de la communauté des référents numériques en espace commercial.

Impulse et anime la communauté des référents numériques de sa DEX grâce aux outils digitaux et à la ressource fournie.

Coordonne la diffusion des informations clés des modules et de l'animation auprès des managers de secteur.

Est le référent en DEX des outils d'autonomie digitale du client et des parcours omnicanaux.

Facilite l'appropriation des sujets déployés, la prise en main des outils, la méthodologie d'accompagnement auprès des Chargés de développement Expérience Client.

Partage ses retours d'expérience et contribue à l'élaboration du contenu et de l'animation avec la Direction Expérience Client de la Branche (siège) et les équipes projet

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. Être 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.

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.

Conviction et influence

Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprie les idées en utilisant toutes les techniques de communication (orale, écrites, non verbales, numériques). Savoir mettre en mouvement ses interlocuteurs internes et externes (collaborateurs, collègues, clients) en faisant évoluer son discours et sa posture en fonction de ses objectifs et des retours de son interlocuteur.

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. 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.

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 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)

Digital et Data

Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

Efficacité professionnelle

Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

Pilotage et gestion de l'activité

Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en oeuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

Projet

Management de projet

Maîtriser 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.

Méthodes et outils d'organisation et d'optimisation

Maîtriser et mettre en application les outils d'analyse et d'optimisation des organisations et processus

(Lean, Six sigma, etc..).

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.

Environnement de travail

BGPN/ DDR/ DEX

Autres branches et filiales

Territoires / secteurs

Relations internes/externes

SIEGE

DDR

DEX

DT

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 10 à 49