

## Fonction

### RESPONSABLE COMMERCIAL CODES ET EXAMENS IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE III.3 \(H/F\)](#) ✓
- [RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL II.3 \(H/F\)](#) ✓
- [INGENIEUR D'AFFAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COMMERCIAL IMPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COMPTES CLES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS GRANDS COMPTES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COMMERCIAL CODES ET EXAMENS IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE\(E\) DE DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR\(E\) DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTRICE\(EUR\) DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS COMPLEXES IV.B \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR D'AFFAIRES SPECIALISE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SPECIALISE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT GRANDS COMPTES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT GRANDS COMPTES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT GRANDS COMPTES IV.B \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le Groupe La Poste met en place une offre de logistique d'examens répondant à un marché spécifique.

**Le Responsable commercial Codes & Examens** est transverse aux 2 branches BSCC et BGPN, son périmètre d'activité est calé sur sa DEX.

Il porte la responsabilité du portefeuille client de la logistiques d'examens sur sa zone.

Il est responsable du déploiement des offres de l'UA Codes & Examens aussi bien auprès des clients que des examinateurs

Il est le garant du respect de la réglementation dans les établissements centres d'examens

Il veille à la rentabilité des sites en proposant des plan d'action aux DEX sur l'ouverture/fermeture/modifications d'horaires des centres d'examens

## Missions

### Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats:

Réalise un diagnostic de son territoire en collaboration avec l'UA Codes & Examens sur la rentabilité des centres d'examens (quelle que soit la branche du site)

Propose aux DEX les plans d'actions pour un retour à l'équilibre

Met en place une veille concurrentielle pour évaluer l'évolution du marché et le positionnement de nos concurrents

Apporte son expertise (analyse géomarketing ) dans les réunions regroupant l'UA Codes & Examens et les DEX pour dessiner le nouveau réseau des centres d'examens

Valorise auprès de l'ensemble des interlocuteurs de la Zone de Marché les actions de maillage et commerciales relatives aux activités du secteur Codes & Examens

Est le référent unique Commercial sur les offres Codes & Examens sur son périmètre DEX pour les DRG et les DVE

### **Relation Clients et Développement des ventes**

Identifie les actions auprès des clients de sa zone en collaboration avec tous les acteurs internes (DRG, interlocuteurs réseau)

Réalise les rendez-vous clients de son territoire visant à promouvoir les offres de l'UA Codes & Examens et ainsi fidéliser les clients et développer le CA

Travaille en particulier le top 40 des professionnels intéressés par l'organisation d'examens : bateau école, auto école, associations collectivités

Participe à l'identification des professionnels par la création de compte client dans l'environnement Codes & Examens

Contribue à l'atteinte des objectifs de CA Codes & Examens de sa zone

Propose et participe à la présence de la Poste sur l'activité Codes & Examens dans différents salons professionnels ou grand public

### **Développer et piloter la montée en compétences des équipes en lien avec leurs managers :**

Conseille la Directrice/le Directeur d'Etablissement ou de Secteur dans la mise en place du plan de formation lié à l'accueil des candidats et à la surveillance des examens pour ses examinateurs

Veille aux compétences des agents dans le recrutement pour devenir examinateur

S'assure du respect des standards RH et réglementaires (Lettre de mission, nomination fiches fonctions, chartes, habilitations..)

Met en place des réunions d'animations et de partage de bonnes pratiques avec leurs interlocuteurs privilégiés (les référents) en établissement

Accompagne les référents en établissement en veillant à leur montée en compétences sur les processus de la Logistique d'Examens

Participe à la diffusion des bonnes pratiques auprès des référents et des examinateurs

### **Agir pour la satisfaction client :**

Surveille périodiquement le NPS de chaque centre d'examen

Contribue à l'identification des plans d'actions visant à améliorer/maintenir le niveau de satisfaction client

Contribue à la résolution des réclamations en boucle courte

Veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation

Veille aux respects des conditions réglementaires et contractuelles

### **Participer au Système de Management de la Qualité et au Système de Management de l'Excellence:**

Respecte les standards du poste et le code de bonne conduite de La Poste

Fait remonter directement à la Directrice/le Directeur d'Etablissement ou de Secteur pour résolution, les problèmes récurrents non résolus qui impactent directement le NPS, la qualité de service ou le Chiffre d'Affaires

Dans le cadre de la lutte contre la Fraude, elle/il réalise des contrôles de 2ème niveau sur une cible de centres d'examens désignés annuellement

### **Agir pour préserver tous les jours et en tous lieux la Santé et la Sécurité et participer au Système de Management de la Sécurité Santé au Travail :**

Respecte en permanence les consignes de sécurité sur les lieux de travail au sein de l'entreprise et dans ses déplacements

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 pour améliorer les conditions de travail

## Compétences

### Communication et marketing

#### Communication commerciale

Valoriser les offres (services / produits) du Groupe selon les différents canaux de communication, soutenir le business de l'entreprise et animer une campagne commerciale.

### COMPORTEMENTALES

#### Autonomie

Savoir s'organiser dans son travail individuel et au sein d'un collectif, agir en toute responsabilité et faire preuve d'initiative sur son périmètre d'activités et sur les outils collaboratifs. Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin. Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.

#### 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.

#### 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.

### 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. 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.

#### 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)

### 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.

#### 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.

## 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.

## 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 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.

## Vente

### Prospection

Mettre en oeuvre une démarche permettant d'acquérir de nouveaux clients en recherchant des clients potentiels (prospects). Utiliser la recommandation et créer / animer un réseau professionnel pour capter de nouveaux clients.

### Fidélisation

Construire une relation durable avec le client en accompagnant ses moments de vie. Développer l'équipement du client et de sa famille. Susciter la recommandation. Prendre en charge et se sentir concerné(e) par toutes les demandes client relevant de son domaine de responsabilité ou au-delà.

## Environnement de travail

DEX

## Relations internes/externes

Référents en établissement

Equipe UA Codes &Examens

Equipe DRG de la zone

Directeurs d'établissements/de secteurs des 2 DEX

Partenaires/Interlocuteurs zone de chalandise (Réseau, Mairie ...)

Clients /Prestataires

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

### **Répartition des effectifs**

- ☐ Services-Courrier-Colis
- ☐ Bgpn reseau

### **Effectif de la fonction**

De 10 à 49