

Fonction

CHARGE DE DEVELOPPEMENT EXPERIENCE CLIENT 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 chargé de développement expérience client est l'expert local des parcours et de l'expérience client au sein des espaces de vente de La Poste et La Banque Postale. Il contribue à améliorer la satisfaction de tous les clients, bancaires et non bancaires, particuliers et professionnels, en termes de qualité servie, de qualité perçue et d'expérience client remarquable, dans le cadre de la stratégie expérience client définie de la BGPN et du Groupe.

Il accompagne les managers dans la mise en œuvre opérationnelle de la politique expérience client et le déploiement des projets sur leur volet expérience client. Il est en appui des managers sur l'optimisation des parcours client, physique et omnicanal, et sur le déploiement de l'empreinte relationnelle.

Rattaché au directeur expérience client en DEX, il est nomade sur son périmètre d'intervention et se déplace dans l'ensemble des entités de son portefeuille de manière régulière. Les managers sont ses interlocuteurs, qu'il accompagne dans toutes les dimensions de l'expérience client de leur périmètre.

Missions

Mission 1 : Dans le cadre d'un portefeuille d'entités, accompagne la professionnalisation des managers sur l'expérience client

1. Facilite l'appropriation de la stratégie expérience client de la BGPN et du Groupe.
2. Accompagne les managers dans leur maîtrise de **l'expérience client, de la connaissance client et du digital** (management, outils, solutions et méthodes) afin qu'à leur tour, ils soient en mesure de le porter auprès de leurs collaborateurs. Travaille en proximité avec les référents.
3. Accompagne les managers dans le **pilotage de la performance** expérience client de leur entité : analyse de leurs résultats, élaboration de plan d'actions, mise en œuvre et suivi.
4. **Analyse les performances** des entités de son portefeuille, anime les managers de son portefeuille sur leurs résultats, propose des actions d'amélioration auprès du DEC et les met en œuvre sur son périmètre.
5. Accompagne les managers dans la compréhension, la déclinaison et le développement des postures des collaborateurs sur **l'empreinte relationnelle**.
6. Professionnalise les managers dans l'optimisation de **l'accessibilité omnicanale** et la **prise en charge des clients physiques** grâce aux outils et solutions dédiés.

Mission 2 : Contribue au développement de la culture et des postures de l'expérience client

1. Intervient lors de comités ou de communautés, anime des ateliers et des formations auprès des entités de son portefeuille, des territoires et de la direction exécutive, en lien avec les priorités, le public et les objectifs fixés.

2. Diffuse et essaime les bonnes pratiques au sein des entités de son périmètre et les partage.
3. Contribue aux démarches participatives sur la plateforme ENVIE, en invitant et accompagnant les collaborateurs de leur périmètre à y déposer leurs bonnes pratiques et leurs innovations.
4. Organise les remontées terrain au DEC et à la filière expérience client.
5. Participe, ponctuellement et selon son expertise, aux chantiers et ateliers de la DEC Omnicanale sur l'accompagnement expérience client des projets pour définir les modalités opérationnelles et construire les bagages.

Mission 3 : Porte la déclinaison locale des attendus de la politique expérience client

1. Contribue en appui des managers à définir des parcours clients efficaces au sein des espaces de ventes.
2. Est en appui des managers dans la réalisation du **diagnostic expérience client** et les accompagne dans la formalisation et le suivi du plan d'actions qui en découle.
3. Contribue aux projets de **conduite du changement** en intégrant la vision expérience client.
4. Contribue aux **projets, animations et initiatives d'expérience client de leur direction exécutive**, en cohérence avec les orientations nationales d'expérience client et du plan stratégique.

Mission 4 : Assure le déploiement opérationnel du volet expérience client des projets

1. Accompagne les entités de son périmètre à la prise en main et la mise en œuvre des **projets d'expérience client lors de leurs déploiements et en gestion courante post-déploiement**.
2. Accompagne les **projets de transformation immobilière, mobilière et organisationnelle** (en lien avec des déploiements) en termes de parcours et d'expérience client auprès des managers et des équipes opérationnelles, en synergie avec les autres équipes fonctionnelles concernées.
3. S'assure de la bonne compréhension et organisation locale en termes de **parcours client**.
4. Participe aux **dispositifs nationaux spécifiques** répondant aux besoins expérience client des projets.

Compétences

COMPORTEMENTALES

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.

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.

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.

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)

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).

Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

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.

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.

Projet

Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

Environnement de travail

Les chargés de développement expérience client sont rattachés aux Directeurs expérience client en DEX.

Relations internes/externes

Relations internes : managers du Réseau, équipes fonctionnelles de la DEX BGPB, filière expérience client omnicanale BGPB et autres Branches.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 10 à 49