

## Fonction

# CHARGE(E) DE DEVELOPPEMENT PROJETS CLIENTS III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES COMPTES STRATEGIQUES IV.B \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE III.3 \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [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 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE COMPTES STRATEGIQUES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES III.2 \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES III.3 \(H/F\)](#)
- [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 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la BSCC, le chargé de développement Projets Clients a pour mission d'identifier les innovations et proposer des solutions ad hoc dans son périmètre d'intervention pour développer le chiffre d'affaires et atteindre les objectifs commerciaux de l'entreprise. Il travaille en étroite collaboration avec les équipes de vente et de déploiement pour valoriser l'offre (prix/solutions), créer des solutions sur mesure et construire des propositions commerciales permettant de remporter des appels d'offres et de gagner des affaires. Il garantit ainsi l'atteinte des objectifs globaux de CA et des Business Units, sur le périmètre d'intervention qui lui est confié

## Missions

### Conquérir et développer le chiffre d'affaires

Conquérir le CA : vend et aide à vendre

Travaille en étroite collaboration avec les commerciaux pour définir une solution globale, combinant « solutions, bénéfices et prix », en réponse aux besoins clients (qualification des besoins, montage de l'offre, soutenance des propositions et mise en production)

Assure des rendez-vous clients avec les commerciaux pour identifier les besoins et présenter les solutions dans le cadre d'une démarche de sourcing, construit et soutient en clientèle les réponses techniques avec les commerciaux.

Promeut l'image et le positionnement de La Poste Solutions Business auprès des entreprises lors des rendez-vous clients et des mémoires techniques remis aux clients.

S'assure de sa maîtrise de la méthode de vente pour élaborer des propositions commerciales permettant de répondre à tous les besoins clients

Réalise périodiquement une revue de portefeuille sur les renouvellements à enjeux (AO...) avec les équipes de vente

Utilise l'ensemble des leviers de formation mis à disposition sur la connaissance de l'environnement, des offres, des méthodes et des outils

### Analyse

Détermine sa stratégie d'actions pour atteindre ses objectifs et fiabiliser les résultats

Détecte et développe de nouveaux business sur les marchés des différentes BU et filiales

Analyse les marchés dont celui de la commande publique, identifie les opportunités de développement significatives.

Assure un auto-diagnostic pour bâtir son plan d'actions et garantir l'atteinte de ses objectifs dans une démarche d'amélioration continue

### Expertise

Apporte une expertise technique, juridique et commerciale aux besoins exprimés tout en maîtrisant la faisabilité des solutions et les risques inhérents au marché, à la réglementation, à la valeur et aux prix  
Peut être amené à réaliser les dépôts stratégiques sur les plateformes d'achats des clients  
Assure l'interface et la coordination transverse entre les clients et l'ensemble des entités du Groupe La Poste  
Connait les méthodologies inhérentes à la gestion de projet. Connait également les outils de communication et de ventes (storytelling, négociation...)  
Contribue à la professionnalisation de la force de vente sur la gestion amont et aval des affaires en les challengeant (ex. sur le BPU, le mémoire technique...)  
Assure la mise à jour de la documentation technique, commerciale et administrative, ainsi que des outils et supports pour les équipes de ventes  
Joue un rôle d'alerte quant aux documents types éventuellement manquants en fonction du cadre réglementaire en vigueur.

### **Innove**

Fait preuve d'une dynamique d'innovation pour développer de nouvelles opportunités de business  
Utilise des méthodes et outils de créativité pour différencier et démarquer le Groupe La Poste et la concurrence dans ses propositions.  
Garantit la bonne utilisation des outils  
Utilise tous les outils SI à sa disposition, et met à jour de façon fiable, pertinente et quotidienne l'outil de gestion de la relation client SCORE et les outils collaboratifs  
Respecte la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risque de réputation)

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

Contribue à la satisfaction Clients dans le cadre de l'élaboration des solutions ad hoc  
Garantit la faisabilité opérationnelle des solutions en concertation avec les directions de déploiement pour assurer la fiabilité de la mise oeuvre et suivi

### **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**

#### **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.

#### **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. 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

#### Réseaux et environnements (internes et/ou externes)

Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.

#### Réaliser une veille sur les réglementations et/ou innovations

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions réglementaires, technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité. Analyser les impacts et communiquer auprès des acteurs concernés.

## 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 de créativité

Maîtriser et appliquer des méthodes agiles et d'innovation (ex: Design Thinking, Test&Learn, SCRUM. . .) dans son activité et faire preuve de créativité.

## Relation Client

#### Vente Conseil client

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

## 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.

## Vente

#### Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

## Environnement de travail

Direction des Marchés Publics et Solutions sur  
Mesure (Lemnys)

## Relations internes/externes

### Internes

Directeurs de marché, DCS, DVGCS, DCZ, RCE, RGCS,  
DVE,

Direction Déploiement Commercial

Ecole des ventes

Direction juridique, Direction des assurances et de la  
fiscalité

Direction Financière

Direction de l'Administration des Comptes Clients,  
Service clients

Direction du Développement Industriel des Offres, de  
l'Organisation et des Process (D2IO2P), DODT

Direction de la Qualité, Direction Sûreté, Direction  
Technique, DRL

Direction des Opérations et du Développement  
Territorial

Direction des achats

Direction RSE

Direction du Système d'information

BU et Filiales (Docaposte, Viapost, Mediapost,...)

**Externes:** clients , fournisseurs

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 1 à 9