

## Fonction

### CHARGE D'AFFAIRES SPECIALISE III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

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

Dans le cadre de la stratégie commerciale de conquête et de développement fort du CA sur les marchés de la Branche Services-Courrier-Colis, le Chargé d’Affaires Spécialisé a pour mission de développer le CA sur sa verticale d’offres/services. Il intervient en prospection ou en rebond sur l’ensemble des clients, et en fidélisation.

Il est l’expert de la vente de solutions complexes et à forte valeur ajoutée sur son territoire et a la responsabilité de la négociation des affaires de sa verticale d’offres/services.

Il travaille en synergie avec les BU pour répondre au mieux aux besoins du client.

## Missions

### Générer de nouveaux CA sur sa verticale d’offres/services :

#### Conquérir de nouveaux clients en :

- Prospectant de nouveaux clients, notamment en les récupérant à la concurrence
- Traitant des listes de prospection sur la durée dont les cibles des accords cadre de son marché, des actions nationales ou locales dédiées.
- Gérant les apports des Chargés de Développement Commercial en direct ou en différé

#### Développer de nouvelles solutions chez les clients en :

- Intervenant en rebond des apports transmis et portant la responsabilité de ces négociations
- Intervenant à la demande pour appuyer des renouvellements de contrats complexes ou des opérations de fidélisation sur la liste définie par le Directeur des Ventes Télévente

## **Centrer son action sur l'atteinte des objectifs en :**

- Apportant de solutions personnalisées aux attentes de ses clients
- Assurant d'un volant d'activité suffisant pour permettre l'atteinte des objectifs de CA
- Capitalisant sur sa maîtrise de la méthode de vente pour développer son volant d'affaires et ses ventes
- Pilotant rigoureusement les ventes, en maîtrisant des opportunités et en proposant les actions de réassurance en cas de retard à l'objectif
- Sollicitant les Ingénieurs d'Affaires Spécialisé de son territoire sur les négociations à fort enjeux
- Garantissant la sécurisation financière lors de la contractualisation
- Respectant les processus commerciaux et la mise à jour de façon fiable, pertinente et quotidienne de l'outil de gestion de la relation client
- Utilisant l'ensemble des leviers de formation mis à disposition sur la connaissance de l'environnement, des offres, des méthodes et des outils (digital learning, formations...)
- Respectant la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risque de réputation...)
- Garantissant la cohérence des informations nécessaires à l'élaboration des propositions commerciales et des contrats

## **Intervient comme expert de sa verticale d'offres/services**

- Interagit avec la filiale de son marché de référence pour assurer une collaboration efficace et de qualité afin garantir la satisfaction des clients
- Porte l'amélioration continue en lien avec les BU
- Conseille le client à partir de sa maîtrise des tendances de marché
- Gère un portefeuille d'offres/services défini
- Satisfait le besoin client en négociant des offres adéquates et en l'accompagnant dans son évolution
- Diffuse les informations sur les nouveautés de sa verticale
- Contribue à la montée en compétence de la télévente sur sa verticale
- Répond aux sollicitations des Chargés de Développement Commercial sur les offres complexes

## **Agir pour la satisfaction client**

- Préparer et communiquer aux équipes du déploiement toutes les informations nécessaires au bon déploiement des contrats signés conformément aux clauses contractuelles
- S'assurer de la bonne compréhension de la promesse client lors des déploiements des prestations vendues et suivre la facturation effective des contrats signés

Piloter la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client :

- Est en interaction avec la BU / Filiale de son marché de référence pour assurer une collaboration efficace et de qualité afin de garantir la satisfaction des clients
- Met en place des actions sur la base des résultats des dispositifs de mesure de la satisfaction Clients (Net Promoter Score...)
- Noue une relation post-achat avec le client

## **Sécurité/Prévention des risques**

Appliquer les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Contribuer à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signaler à sa hiérarchie et soumettre des propositions d'amélioration

# **Compétences**

## **COMPORTEMENTALES**

### **Conviction et influence**

Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprié 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.

### **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.

### **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.

#### **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.

### **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.

#### **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)

#### **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.

#### **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.

### **Efficacité professionnelle**

#### **Environnement et processus internes**

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

#### **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.

### **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**

#### **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

### Détection du potentiel commercial

Mener une découverte approfondie du client par un questionnement approprié et une écoute active. Identifier son potentiel commercial à partir des informations recueillies afin de développer son portefeuille client, dans une perspective de conquête et de fidélisation. Ajuster le temps passé au potentiel commercial du client.

### 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.

### 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.

### Méthodes et techniques de vente

Maîtriser les méthodes et techniques de vente, de négociation, de communication sur les différents canaux de la relation client / prospect (dans une vision omnicanale) de la prospection à la conclusion de la 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

Plateau Télévente

## Relations internes/externes

Ingénieur d'Affaires Spécialisé

Directeur appui vente

Chargé de Développement Commercial

Directeur Développement Commercial

Responsable Développement Grands Comptes

Délégué Relations Territorial du Groupe

BUs et Filiales

Clients externes

Etablissements courrier

Directeur Régional Colissimo / Logissimo

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49