

## Fonction

### RESPONSABLE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL 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 la Branche Services-Courrier-Colis, le Responsable Développement Commercial a la responsabilité de développer le CA de son portefeuille de clients à potentiel.

Il construit une relation de haut niveau et durable avec ses interlocuteurs, permettant de fidéliser et de développer le CA de son portefeuille sur l'ensemble des verticales. Il joue un rôle essentiel pour fidéliser et prospecter au sein du portefeuille clients.

Il optimise l'utilisation des canaux de communication, physiques et digitaux, pour pénétrer ses clients multi-interlocuteurs. Elle/Il consolide et maintient l'ensemble des informations et données permettant d'améliorer la connaissance client.

Il travaille en étroite collaboration avec l'Ingénieur d'Affaires Spécialisé et les équipes déploiement en charge de la mise en œuvre de ses affaires signées.

## Missions

### Centrer ses actions sur le développement du CA

**Interlocuteur privilégié / dédié sur un portefeuille défini, elle/il vend les offres de La Poste Solutions Business et garantit le développement pérenne du CA, de l'augmentation du taux d'équipement et de la fidélisation de ses clients en :**

- Se positionnant comme l'interlocuteur privilégié du client
- Faisant preuve d'une dynamique d'innovation, notamment en combinant les offres postales permettant de répondre aux opportunités de business
- Remportant de nouveaux contrats, en faisant émerger de nouveaux besoins ou en conquérant des parts de marché sur son portefeuille

- Développant la pénétration de l'ensemble des offres et services sur son portefeuille clients pour favoriser la croissance du taux d'équipement sur les différents marchés
- Intégrant et garantissant dans son activité les priorités du Plan d'Actions Commercial national sur la fidélisation, la conquête et les temps d'accélération qui en découlent (vente des offres phares et nouvelles offres, déploiement des accords-cadres et des affaires reproductibles, leads...)
- Fidélisant le client par la multi-détention des différents services et offres
- Utilisant tous les moyens et outils à disposition pour s'inscrire dans la durée en accompagnement de ses clients (experts, avant-vente, gestion de projet...)
- Etablissant annuellement pour ses principaux clients un plan de compte
- Co-construisant et déclinant avec son manager un plan d'actions pour sécuriser les objectifs
- Réalisant un prévisionnel des ventes et en fiabilisant le reste à faire
- Réalisant périodiquement une revue de portefeuille avec le Manager des Ventes sur le suivi des priorités
- Utilisant l'ensemble des leviers de formation mis à disposition sur la connaissance de l'environnement, des offres, des méthodes et des outils
- Assurant une veille sur les évolutions des offres postales et des besoins clients
- Coordonnant les ressources internes pour répondre aux enjeux spécifiques du client, notamment les Ingénieurs d'Affaires Spécialisés
- Promouvant l'image et le positionnement de La Poste Solutions Business auprès des entreprises de son périmètre

### **Maitrise de la relation client**

- Gérer ses clients à 360 avec une multiplicité d'interlocuteurs
- Assurer de manière proactive, en face à face et à distance, l'accueil, l'identification et la prise en charge des besoins exprimés par les clients de son portefeuille, y compris pour le SAV
- Utiliser tous les canaux (phonique, vidéo-conférence...) pour garantir un volant d'activité suffisant pour permettre l'atteinte des objectifs de CA

Programmer, anticiper et réaliser son activité avec différents moyens (cooptation, prise de rendez-vous avec des nouveaux

- interlocuteurs, réseaux sociaux, leads des actions de marketing, etc...) lui permettant de réaliser ses objectifs de CA.
- Déterminer sa stratégie d'actions par canal pour atteindre ses objectifs et fiabiliser les résultats de son portefeuille.

### **Elargir le champ des interlocuteurs**

- Construire une relation personnalisée avec chaque client.
- Élaborer un plan de prospection après avoir analysé les besoins des prospects.
- Tisser une relation de confiance avec ses interlocuteurs.
- Identifier et développer le nombre de décideurs à haut niveau (DG, Dir. Marketing, Dir. Comm, DRH, DAF ...) pour proposer les solutions de nos différents marchés
- Créer des opportunités de rencontres professionnelles
- S'appuyer sur les outils à sa disposition, notamment l'IA, pour développer son portefeuille

### **Fiabilisation de la data**

- S'assurer que les données des référentiels clients soient à jour
- Maintenir une cartographie des contacts clés
- Fiabiliser les résultats de son portefeuille
- Utiliser tous les outils SI à sa disposition, et mettre à jour de façon fiable, pertinente et quotidienne l'outil de gestion de la relation client SCORE
- Enrichir les données commerciales clients avec des données externes pour identifier les potentiels de conquête et les upsell
- Garantir la sécurisation financière lors de la contractualisation
- Respecter la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risque de réputation...)

### **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
- Analyser et piloter la satisfaction de son portefeuille et solliciter les interlocuteurs interne pour déployer des actions correctives
- Analyser les sources d'insatisfaction de ses clients
- Informer les clients et valoriser la démarche de NPS (Net Promoter Score)
- Veille à la satisfaction Clients suite aux ventes réalisées et à la qualité de ses contacts avec ses clients

(mesure NPS)

## 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

## Référent

- Maîtriser sur l'ensemble des canaux les techniques de la méthode de vente inhérentes
- Transférer son expertise clients lors de briefs aux équipes de vente

## 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.

## 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.

### 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.

### 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.

### 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.

## Environnement de travail

Lieu de travail : Direction des ventes

Contraintes spécifiques : Déplacements fréquents

## Relations internes/externes

Ingénieurs d'affaires spécialisés

Clients externes

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 50 à 99