

Fonction

ANIMATEUR QUALITE EXPERT II.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE EXPERT II.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE EXPERT II.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE EN ACP II.1 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OPERATIONS CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OPERATIONS CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés et ce en accord avec le cadre de l'objectif général de satisfaction du client expéditeur et destinataire, **l'animatrice /l'animateur qualité expert** assure l'amélioration, le contrôle de la performance, de la livraison et du respect des procédures. Il est en charge de l'animation qualité vis à vis des opérateurs, sous la responsabilité du chef d'équipe. Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif. En conséquence, les nécessités d'organisation du travail peuvent conduire l'animatrice /l'animateur qualité expert à exercer d'autres activités correspondant à ses qualifications professionnelles

Missions

Contrôler et suivre la qualité Contrôle l'emport et le retour pour les opérateurs et les prestataires de service selon les procédures en vigueur Contrôle le respect des créneaux de livraison client. Contrôle le respect de la promesse client pour les produits sensibles : J+1, livraison après—midi, choix clients interactifs, re routages (relais pickup) ... Met à jour le carnet de livraison en fonction des information remontées. Contrôle la qualité à l'arrivée des conteneurs par sondage. Contrôle le respect de la procédure de livraison (en particulier sur les colis spécifiques tels que contre remboursement). Garanti la réfection des colis dans le respect des procédures. Contrôle l'état des véhicules de livraison et du matériel de livraison. Traite les opérations de caisse. Participe au traitement des réclamations reçues des différents Services Clients.

Animer la qualité Apporte des conseils techniques auprès des opérateurs et complément de formation sur les procédures. Anime les chantiers en appui au chef d'équipe. Assiste et soutien l'intégration des nouveaux arrivants auprès de l'Opérateur colis Expert.

Assure la Relation avec le Réseau La Poste et/ou le Courrier pour les mises à jour des bureaux d'instances, des cedex. Animation de l'équipe

Remplace le chef d'Equipe en cas de besoin en sa qualité d'Animateur Qualité Expert

Participer au Système de Management de la Qualité et au Système de Management de l'Excellence Anime l'amélioration de la qualité et la démarche Excellence dans le cadre de ses activités en : détectant et signalant toute anomalie, tout défaut ou dysfonctionnement qui pourrait avoir un impact sur l'efficacité de l'organisation et/ou la qualité de traitement des produits contribuant aux opérations de contrôle interne sur les directives données utilisant les outils permettant de faire le suivi de son activité soumettant des propositions et des suggestions à pour améliorer la l'efficacité de l'organisation, la qualité et la signalétique générale Menant des actions avec le collectif de travail pour faire émerger des solutions d'amélioration.

Agir pour préserver tous les jours et partout la Santé Sécurité et participer au Système de Management de la Sécurité Santé au Travail Veille au quotidien au respect des procédures et des 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

Compétences

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 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.

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.

CSPD

Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.

Connaissance de la géographie locale

Se repérer dans l'espace et utiliser les outils à sa disposition pour réaliser les tournées (bulletins d'itinéraires, Factéo. . .).

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

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.

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en oeuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

Relation Client

Orientation adaptée

Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.

Risques et réglementation

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.

Environnement de travail

Agence Colissimo

Relations internes/externes

Services clients

Clients

Opératrice / Opérateur colis en ACP

Responsable Livraison Agence

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 50 à 99