

Fonction

ASSISTANT FACTURATION RELATION CLIENTS/ADV II.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ASSISTANT FACTURATION II.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTELE I.3 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT FACTURATION RELATION CLIENTS/ADV II.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTS ADV II.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTS-ADV II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION CLIENTS ADV II.3 \(H/F\)](#) ✓
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS/ADV III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS/ADV III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS/ADV III.3 \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET RELATION CLIENTS/ADV IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de la Branche Services-Courrier-Colis, l'Assistante/l'Assistant Facturation assure le contrôle des cahiers des charges et la facturation des offres et services Courrier-Colis dans le respect des règles, des procédures et des normes qualité de son domaine d'activité. Elle/il peut être en appui du Chargé(e) ou du Conseiller Client pour notamment la préparation de dossier, la vérification de données

Missions

Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

- Assure la gestion des dossiers et des événements en alimentant le CRM SCORE
- Prend en charge les différentes étapes de procédure de facturation et effectue les opérations de cohérence
- Contribue au contrôle de la validité des tarifs appliqués et au traitement des anomalies de facturation
- Participe aux traitements des demandes clients dans le respect des Conditions Générales de Vente en prenant en charge les demandes de premier niveau des clients
- Met à jour les informations Clients dans les SI dédiés
- Apporte des éléments pour alimenter les indicateurs d'activité de son équipe

Système d'Excellence

- **Excellence opérationnelle**
- Participe au brief quotidien et aux groupes de résolutions de problèmes pour améliorer la satisfaction client, développer la fidélisation et contribuer au bon fonctionnement du service.

- **Qualité et Satisfaction Client**

Garantit l'exécution des procédures selon les normes qualité en vigueur

- Applique les normes qualité de son domaine d'activité en assurant la gestion des dossiers et des événements dans le respect des délais et des engagements clients.

Agir pour la satisfaction client

- Développe une relation Clients de qualité dans le respect des standards au poste
- Interagit avec le Service Commercial et les entités opérationnelles dans le cadre du traitement des dossiers et informe les clients des difficultés potentielles rencontrées.
- Contribue à l'amélioration continue des process et procédures notamment en matière de risque client ainsi que des SI

Santé Sécurité au Travail

Préserver tous les jours et partout la Santé et la Sécurité des postiers

- Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration des conditions de travail.
- Participe à la qualité de vie au travail

Mobiliser / Développer les compétences

- Actrice/Acteur du développement de ses compétences,
- Elle/il sait rechercher et partage avec ses collègues les informations nécessaires à son activité

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.

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.

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.

Relation Client

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

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.

Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

Système d'excellence

Connaissance et compréhension des processus 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

Centres d'appel

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49