

Fonction

CHEF DES VENTES IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [MANAGER DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE L'ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DES VENTES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL - GROUPE B IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES COMPTES CLES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis et dans le cadre de la politique commerciale de Colissimo, la/le Chef Des Ventes garantit l'atteinte des objectifs commerciaux de son équipe en mettant en œuvre des actions de fidélisation, de développement et de prospection . Elle/Il garantit la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme des collaborateurs de son équipe.

Missions

IMPULSER/DONNER LA DIRECTION/DIRIGER :

Vision, déployer la stratégie :

- Déploie la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle dans son domaine, en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs
- Communique la stratégie d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui donne du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats :

- Détermine une stratégie de développement en connaissant et en analysant les données de son secteur
- Participe à la définition des objectifs annuels pour son équipe
- Etablit et suit le Plan d'Action Commercial annuel pour son équipe
- S'assure que son équipe dispose de tous les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs
- Pilote les résultats de son équipe pour garantir la performance
- Fournit une analyse régulière de l'activité de son équipe et est force de proposition pour des actions correctrices
- Optimise le niveau de motivation des collaborateurs en les challengeant sur les résultats ou partageant les informations et les bonnes pratiques selon les standards managériaux du système d'excellence
- Anime son équipe : réunions mensuelles, bilatérales hebdomadaires, animation des challenges, etc. pour garantir l'efficacité opérationnelle.
- Vient quotidiennement en appui sur la vente de son équipe pour renforcer les partenariats commerciaux,
- Participe à la préparation des RDV et à l'adaptation des offres commerciales

Agir pour la satisfaction client :

- Contribue à la construction des offres commerciales et marketing en alimentant la Direction des éléments Marché (analyse des remontées CRM, évolutions des comportements clients, ...)
- Garantit un suivi de l'exécution des prestations vendues afin d'augmenter la qualité de service
- Développe la satisfaction des clients de son périmètre avec pour objectif les standards d'excellence par exemple en facilitant les relations clients partenaires
- Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client en appliquant le Système de Management d'excellence

Renforcer les synergies :

- Crée des liens étroits avec ses pairs, avec les autres services de Colissimo, les fournisseurs, les autres entités de la Branche et les Filiales

Garantir l'adaptation des ressources :

- Est garant sur son périmètre de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail
- Participe au recrutement, à l'accueil et à l'intégration de la force de vente

Préserver tous les jours et en tous lieux la Santé et Sécurité des postiers :

- Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter en impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

Agir pour la qualité du climat social :

- Conduit les transformations nécessaires dans le respect des règles de conduite du changement

MOBILISER/DEVELOPPER LES COMPETENCES

Accompagner les collaborateurs :

- Accompagne les commerciaux (observation et coaching, visite soutien, training de vente)
- Favorise la professionnalisation de ses équipes en identifiant des axes de développement personnel ou collectif (recenser les besoins en formation, suivi post formation)
- Motive et challenge ses collaborateurs dans l'atteinte et le dépassement des résultats
- Transfère son expertise et joue un rôle de référent
- Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage
- Participe à la détection des talents et remonte les projets professionnels
- Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel
- Contribue avec son équipe à être le vecteur de co-innovation (offre, approche commerciale...) en participant à des groupes de travaux transverses
- Mobilise les vendeurs à étendre leurs leviers d'influence sur le secteur (participation aux événements régionaux ou locaux)
- Favorise la professionnalisation de ses équipes en particulier sur la maîtrise des techniques de vente et de négociation, ainsi que celle des outils digitaux
- Favorise le développement de la culture générale liées au commerce digital, l'éco système des clients

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.

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.

Veille / innovation / tendances

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions 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.

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 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

Management du système d'excellence

Mettre en oeuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en oeuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

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.

Environnement de travail

Direction commerciale régionale

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐ Services-Courrier-Colis
- ☐ Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49