

Fonction

DIRECTEUR COMMERCIAL IV.C (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR DES VENTES TELEVENTE IV.B \(H/F\) !\[\]\(f15d3c54be60b4fd0ce1da9fb3f67256_img.jpg\)](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES GRANDS COMPTES IV.B \(H/F\) !\[\]\(7bf135d42c40a6430c927b2fd03d7659_img.jpg\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL SIEGE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES ENTREPRISES IV.B \(H/F\) !\[\]\(2bcc37677ea6b96900e4d746ad300082_img.jpg\)](#)
- [DIRECTEUR DU DEPLOIEMENT COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.B \(H/F\) !\[\]\(b62812e390f75b509ead0f847e76b4ce_img.jpg\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT PARTENARIATS ET ZONES DE MARCHE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT PARTENARIATS ET ZONES DE MARCHE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL RESEAU IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER REFERENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL RESEAU IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE COURRIER COLIS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE COURRIER COLIS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ET RELATIONS CLIENTELE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER REFERENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL DES VENTES IV.B \(H/F\) !\[\]\(702f396a3c354a80d179cf62e75a5343_img.jpg\)](#)
- [DIRECTEUR TERRITORIAL PRESTATAIRES IV.B \(H/F\)](#)
- [POSTE COMMERCIAL - GROUPE C IV.6 \(H/F\)](#)
- [POSTE COMMERCIAL - GROUPE B IV.4 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'EXPERTISE COMMERCIALE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT LA POSTE PRO IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT LA POSTE PRO IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BUSINESS UNIT DISTANT IV.B \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGPN EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.C \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGPN EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT BANQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE PARTENARIATS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE PARTENARIATS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT BANQUE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ESPACE COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGPN EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

La Directrice/Le Directeur commercial est responsable des hommes et des femmes, des clients Entreprises et Grands Comptes et du développement du business, de la satisfaction clients de sa région dans le cadre du plan stratégique de la Branche de transformation vers le monde des Services.

Elle/Ill est garant de l'atteinte des objectifs commerciaux déclinés sur chacune des BUs de la Branche Services Courrier Colis et de la réalisation globale du CAP (effectifs et fonctionnement).

Elle/Ill représente la Direction Commerciale auprès des grands clients de sa région. Elle/Ill est le référent commercial en interne au sein de la Direction Commerciale, des Bus et directions de la Branche et des autres Branches du Groupe.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

- Vision, déployer la stratégie
- Affirme la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs
- Affirme la vision 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

- Conception
- Elabore, met en œuvre et pilote une stratégie commerciale pour sa région dans le cadre du PAC National (Plan d'Actions Commercial)
- Assure le développement des relais de croissance de la Branche Services-Courrier-Colis et des autres Branches en définissant le plan d'actions commerciales annuel.
- Participe aux réflexions et travaux transverses à la Direction Commerciale et lors des séminaires stratégiques de Branche.
- Pilote la réalisation des projets sur son périmètre

- Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats
- Fixe les objectifs des DVE (Directions des Ventes Entreprises) et DVGC (Directions des Ventes Grands Comptes) et assure le pilotage de leurs résultats.
- Organise et pilote l'activité commerciale de ses équipes avec efficacité.
- Assure la synergie entre ses équipes et les différents acteurs de la filière, notamment sur les ventes omnicanales et grands comptes.
- Favorise l'optimisation du temps commercial de ses équipes.
- Impulse le déploiement des nouvelles pratiques managériales du système d'Excellence, garantit un pilotage de la performance et de l'amélioration continue au travers de l'Obeya et diffuse la méthodologie de résolution de problèmes en rendant ses équipes actrices de l'amélioration continue.
- Montre le chemin de l'Excellence Commerciale au travers de la maîtrise du nominal et des standards managériaux : visite terrain, réunion hebdomadaire, la visite clients, le tour terrain et l'Entretien Mensuel de Performance et de Progrès (EMPP).
- Garantit une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux postiers et le développement du business.

- Conquérir et développer le chiffre d'affaires
- Est un interlocuteur connu et reconnu par les grands clients de sa région
- Pilote les opérations de relations publiques, de partenariats et de stratégie d'influence.
- Appuie les dossiers Clients à enjeux de sa région tant en fidélisation qu'en conquête
- Accompagne les commerciaux sur des rendez-vous à très forts enjeux et les aide à remporter ces affaires.
- Fait respecter la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risques de réputation ...)

- Piloter le développement commercial
- Garantit l'atteinte des objectifs de CA globaux et des relais de croissance dans le respect des plans de marché nationaux.
- Garantit la mise en œuvre des priorités nationales et les lancements de offres du Plan d'Actions Commercial
- Garantit le suivi et traitement du SAV, interface avec les directions internes et filiales de la Branche
- Coopérer étroitement avec les BU et directions de la Branche Services-Courrier-Colis et avec les autres branches du Groupe :
 - Le Centre d'Expertise dans le cadre d'appui sur le pilotage, l'animation des actions commerciales, la professionnalisation des équipes et les relations publiques
 - Le plateau Télévente dans le cadre des actions omnicanales à mener avec les équipes des Directions des Ventes Entreprises et Grands Comptes
 - La Banque Postale dans le cadre d'actions menées vers sur les personnes morales dont les collectivités
 - Le Réseau dans le cadre de la veille locale et des interactions sur le territoire des petits professionnels.
 - Les Directions Territoriales sur la satisfaction clients et la mise en place des nouveaux services.
 - Colissimo et les filiales dans la cadre du développement du chiffre d'affaires .
 - La Direction Régionale Groupe dans le cadre de la coopération régionale et la transition énergétique
 - Le Directeur Commercial représente la BSCC auprès des réseaux économiques locaux et y participe en lien avec ses Directions des Ventes Entreprises et Directions Grands Comptes.

- Agir pour la satisfaction client

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

- En améliorant les résultats des dispositifs de mesure de la satisfaction clients (Net Promoter Score, etc).
- En impulsant et pilotant le Système de Management de l'Excellence.

- Garantir l'adaptation des ressources
 - Est garant, sur sa région de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail
 - Anticipe et contribue au plan de comblement des postes sur sa région.
- Préserver tous les jours et partout 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/Développer les compétences

- Accompagner les collaborateurs
- Veille au développement des compétences de ses collaborateurs, favorise leur développement en capitalisant sur les leviers de professionnalisation existants (portail, e-learning, formation ...) • Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage • S'assure de la conduite des revues de personnel et de la détection des talents

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

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.

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Pilotage et gestion de l'activité

Culture de la performance

Analysé les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

Projet

Management de projet

Maitriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

Risques et réglementation

Analyse, management et pilotage des risques

Déetecter, analyser et remonter les risques en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

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.

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.

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

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 DES VENTES ENTREPRISES

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

Services-Courrier-Colis

- Bgpn numerique

- □

Groupe - siege

Effectif de la fonction

De 10 à 49