

Fonction

DIRECTEUR D'ENTITE RELATION CLIENTS/ADV IV.B (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PPDC IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC IV.B \(H/F\) V](#)
- [DIRECTEUR PIC IV.B \(H/F\) V](#)
- [MANAGER REFERENT IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE CENTRE DE LIVRAISON 1 IV.A \(H/F\) V](#)
- [DIRECTEUR DE CENTRE DE LIVRAISON 2 IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF LA POSTE IV.C \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES - GROUPE B IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTRICE DIRECTEUR CENTRE LIVRAISON COLIS IV.B \(H/F\) V](#)
- [DIRECTEUR DE PFC IV.A \(H/F\) V](#)
- [DIRECTEUR DE PFC IV.B \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE DE CENTRE FINANCIER - GROUPE B IV.5 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC IV.A \(H/F\) V](#)
- [DIRECTEUR ETABLISSEMENT PPDC IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ETABLISSEMENT ACTIVITES SOCIALES ET LOGEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE CENTRE FINANCIER IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL PROFESSIONNELS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL PROFESSIONNELS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ENTITE RELATION CLIENTS/ADV IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'ENTITE RELATION CLIENTS/ADV IV.B \(H/F\)](#)
- [POSTE MANAGEMENT GENERAL DCN - GROUPE B IV.4 \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET MANAGEMENT DES UNITES OPERATIONNELLES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET MANAGEMENT DES UNITES OPERATIONNELLES IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF BGPN IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DELEGUE DU RESEAU IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF BGPN IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de la Branche Services-Courrier-Colis, la Directrice/le Directeur d'Entité manage des équipes et il est le garant de l'application de la politique SMSST en vigueur. Elle/ Il s'assure du bien-être au travail de tous ses collaborateurs et du développant de leur l'autonomie responsable . Elle/il garantit la conduite du changement de son entité ainsi qu'un dialogue social de qualité. Elle/il pilote le traitement des activités confiées (relations clients, back office, facturation et recouvrement) dans les délais et la qualité attendue afin de respecter les engagements pris auprès des clients. Elle/il est responsable de la performance de son entité notamment en matière de budgets et des résultats sur le plan économique et social et manage la transformation au travers de son contrat d'objectifs.

La Directrice/le Directeur d'entité décline la stratégie de l'Entreprise dans le respect des systèmes de qualité et de la démarche d'Excellence .

Missions

Impulser / donner la direction / diriger

Vision, déployer la stratégie

- Porte la vision d'ensemble de l'entreprise en impulsant le sens de la transformation pour chacun et conduit ses équipes dans l'exécution et la réussite des projets
- Assure la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs sur les axes stratégiques partagés avec ses équipes
- Conduit une stratégie cohérente et pertinente visant à obtenir la satisfaction clients : en anticipant les transformations utiles à son entité.

Conception et déploiement

- Construit la trajectoire et la feuille de route de son entité, pilote le budget de l'entité et garantit l'atteinte des résultats
- Déploie les projets structurants sur son entité
- Est garant de la mise en œuvre du référentiel de management de l'application des standards managériaux, des accords d'entreprise et des engagements en matière de responsabilité sociale.

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

Système du Management de l'Excellence

- Met en œuvre le management du nominal, organise et supervise le fonctionnement de son entité en choisissant des objectifs responsabilisant, en favorisant le travail en équipe par le management visuel, le brief, le Tour terrain et les méthodes de résolution de problèmes.
- Organise, pilote et anime l'OBEYA de son entité
- S'assure du respect des standards aux postes des équipes

Système du Management de la Performance

- Met en œuvre le management de la transformation de son entité au travers de son contrat d'objectifs qu'elle/qu'il pilote notamment dans l'instance dédiée (Revue de pilotage opérationnel, CODIR...).
- Garantit une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux postiers et à la valeur créée pour l'entreprise
- Anime son CODIR et pilote les budgets de son entité dans toutes ses composantes, met en œuvre les actions correctives et des mesures de contrôles.
- Echange avec les autres Directeurs d'entités pour identifier des pratiques gagnantes facilement dupliquables

Garantir et développer le chiffre d'affaires

- Garantit la bonne réalisation des activités de son domaine (relations clients, back office, facturation et recouvrement) en s'appuyant sur les indicateurs en place: NF345, nominal....
- Mobilise ses équipes dans les changements de postures induits par la transformation selon sa direction (propose des produits ou des services).

Agir pour la satisfaction client et la qualité de service

Système du Management de la Qualité

- Organise et fluidifie les relations clients/fournisseurs avec les responsables opérationnels : Commercial, Etablissements, Réseau.
- Pilote la prise en charge efficace et pérenne des demandes clients et de leur satisfaction en :
 - garantissant le respect des processus et des engagements pris auprès des clients
 - veillant à la bonne exécution des activités , déploiement du contrat, (facturation, recouvrement, back office), la prise en charge du client en assurant un travail collaboratif entre les équipes commerciales, la production et le Réseau.
 - mobilisant ses équipes autour des indicateurs de la satisfaction clients
 - garantissant le respect des normes associées à l'activité (NF 345, DSO ...)
 - veillant à la mise en place des actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process et la formation des équipes

Garantir l'adaptation des ressources

- Est garante/garant, dans son entité, de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail
- Applique la politique emploi et décline la politique de recrutement
- Met en place un plan de comblement des postes tenant compte des impacts des projets structurants déployés dans son entité dans le cadre de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)

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

Système du Management de la Santé, Sécurité au Travail

- Met en œuvre et pilote la politique de prévention en :
 - respectant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail
 - assurant la revue SMSST et en garantissant la mise en œuvre d'actions de prévention et correctives sur le présentisme, l'accidentologie et la Qualité de Vie au Travail

Agir pour la qualité du climat social en:

- Garantissant la qualité du climat social et des relations avec les partenaires sociaux
- Conduisant les transformations dans le respect des règles de conduite du changement

Mobiliser / Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs et développer une culture d'autonomie

- Veille au développement des compétences de ses collaborateurs et favorise leur développement
- Garantit le respect du plan de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage
- S'assure de la conduite de la revue de personnel et de la détection des talents
- Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel

Guider / Encourager le changement

Accompagner les transformations de l'entreprise et insuffler une dynamique de progrès en:

- mettant en œuvre avec ses équipes des actions d'amélioration notamment suite à la Visite terrain, en s'assurant de leur suivi et en mesurant les résultats
- favorisant le partage des bonnes pratiques et l'innovation.

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

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.

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.

MUO

Connaissance des process bout en bout

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en oeuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc. . .).

Pilotage et gestion de l'activité

Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scenarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

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

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.

Techniques RH

Stratégie de relations sociales

Concevoir la stratégie de dialogue social et/ou piloter la relation avec les instances représentatives du personnel en conformité avec la réglementation au bénéfice des parties prenantes.

Prérequis

- Pour les services internationaux pratique de l'anglais
- Déplacements fréquents

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Bgpn reseau
- Bgpn numerique
- □
Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9