

## Fonction

# DIRECTEUR DE L'ACTION COMMERCIALE 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

Au sein de la DEX, sous la responsabilité de la Directrice/du Directeur Commercial Grand Public et aux côtés des Directeurs Territoriaux, la/le Directeur de l'Action Commerciale contribue au développement du chiffre d'affaires particuliers-professionnels. Elle/il est garant conjointement avec ses interlocuteurs du Réseau et les autres canaux du chiffre d'affaires de la zone de marché de sa zone de chalandise.

- Elle/il développe la synergie entre les canaux de vente, au service de la performance de son périmètre.

La Directrice/ Le Directeur de l'Action Commerciale anime fonctionnellement les Responsables d'Action Commerciale en Etablissement Courrier et assure leurs montées en compétence.

- Elle/il est référent du développement du chiffre d'affaires des nouveaux services rendus par le facteur sur son marché.
- Elle/Ill apporte l'expertise dans ce domaine aux acteurs du Réseau assure le management de son équipe en supervisant l'activité et en accompagnant le développement professionnel de ses collaborateurs.

Elle/Ill contribue au développement de la satisfaction clients et de l'esprit de service dans sa zone de marché.

## Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

- Accompagne la Directrice/le Directeur Territorial et les Directrices/Directeurs d'Etablissements sur le déploiement de la stratégique commerciale zone de marché et sa mise en œuvre opérationnelle .
- Accompagne la vision d'ensemble de l'entreprise sur les marchés Particuliers-Professionnels en partageant avec les acteurs des Etablissements Courrier et du Réseau, les enjeux de conquête associés, notamment sur les nouveaux services.

Conception

- Accompagne les Etablissements Courrier et les Directions Territoriales dans la mise en place des offres locales de service.
- Participe à l'élaboration de certains projets et les met en œuvre sur son périmètre.
- Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats et de celles de ces collaborateurs

## Compétences

### Communication et marketing

#### Stratégie et plan de communication

Maîtriser et sélectionner les supports, outils et process de communication / média (numérique, papier, visuel, audio, réseaux sociaux. . .) les plus adaptés à l'action de communication souhaitée et à la cible sur son périmètre, afin de formaliser des recommandations stratégiques et construire des plans de communication / médias.

## **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.

### **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**

### **Culture de la performance**

Analyser 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.

## **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 œuvre 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 œuvre 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 Exécutive

Déplacements Fréquents

Grande disponibilité

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- □

Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49