

## Fonction

# DIRECTEUR DES COMPTES STRATEGIQUES IV.B (H/F) Viviers

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES COMPTES STRATEGIQUES IV.B \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE III.3 \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR D'AFFAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COMMERCIAL IMPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COMPTES CLES IV.A \(H/F\)](#)
- [BUSINESS DEVELOPPER IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE COMPTES STRATEGIQUES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES III.2 \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS GRANDS COMPTES IV.A \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR COMMERCIAL OSI JUNIOR III.3 \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR COMMERCIAL OSI SENIOR IV.A \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR COMMERCIAL AO JUNIOR III.3 \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR COMMERCIAL AO SENIOR IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

La Directrice/Le Directeur des Comptes Stratégiques est responsable des hommes et des femmes, du développement des activités commerciales et parts de marché sur les comptes stratégiques confiés, et de la satisfaction de ses clients dans le cadre du plan stratégique de la Branche de transformation vers le monde des Services.

Elle/Ill est garant(e) de l'atteinte des objectifs commerciaux déclinés sur chacune des BUs de la Branche Services Courrier Colis en développant un partenariat naturel.

Elle/Ill garantit la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme des collaborateurs de ses équipes.

## 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

- Réalise et suit le plan de compte(s) tout en intégrant la stratégie du client et celle de nos concurrents, dans le cadre du Plan d'Actions Commercial en coordonnant la structure territoriale.

- Déploie les projets structurants sur son périmètre.

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

- Assure le développement à court, moyen et long terme de son compte/ses comptes :

En consolidant le Chiffres d'affaires existant par la fidélisation.

En détectant, identifiant et analysant les projets et besoins des clients.

En proposant, négociant et mettant en œuvre les solutions intégrées.

En négociant les contrats et en contrôlant leur exécution.

En mettant en place, selon la stratégie du plan de compte, les ressources auxquelles elle/il confie la réalisation des objectifs,

en suscitant de nouveaux projets et en mettant en place une structure commerciale (Account team),

en mettant en place tout au long de son plan d'action des points de contrôle lui permettant de repérer les écarts afin de proposer des plans d'actions commerciales adaptés.

- Garantit la réponse aux appels d'offres.

- Pilote les plans de comptes de ses Responsables Grands Comptes en les accompagnant sur les dossiers à enjeu.

- Garantir la pertinence, la qualité, l'exhaustivité et la fiabilité des informations relatives aux comptes :

en recueillant et en capitalisant les informations sur le compte (organisation, structure, stratégies, concurrence, circuits de décision) afin d'en assurer la diffusion auprès des personnes concernées, en temps réel ou par l'intermédiaire du plan de compte mis à jour.

- Assure le leadership de l'Account team en s'assurant de la complémentarité de l'équipe, en motivant les personnes et en coordonnant leur activité.

- Supervise et accompagne la mise en œuvre du management de la transformation au travers de l'Excellence commerciale avec la réunion flash hebdomadaire, la visite accompagnée commerciale, le training individuel, le coaching sur affaires et l'Entretien Mensuel de Performance et de Progrès (EMPP).

- Garantit une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux collaborateurs et la valeur créée pour l'entreprise.

## **Renforcer les synergies**

- Assure l'interface entre les clients et l'ensemble des entités du Groupe La Poste.

- Apporte l'appui nécessaire aux commerciaux en territoire et aux filiales pour développer le chiffre d'affaires, notamment des relais de croissance, et les relations avec les instances nationales.

- Développe une vision prospective du secteur d'activité, la traduire en termes de moyens et anime, la force de vente adaptée en territoire.

## **Agir pour la satisfaction client**

- Garantit la satisfaction du client, dans le respect des plans d'actions commerciaux :

en développant des relations de partenariat,

en coordonnant l'ensemble des acteurs,

en contrôlant la qualité des prestations vendues au client.

- Garantit la pertinence, la qualité, l'exhaustivité et la fiabilité des informations relatives aux comptes : en recueillant et en capitalisant les informations sur le compte (organisation, structure, stratégies, concurrence, circuits de décision) afin d'en assurer la diffusion auprès des personnes concernées, en temps réel ou par l'intermédiaire du plan de compte mis à jour.

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.

## **Mobiliser/Développer les compétences**

Accompagner les collaborateurs

- Encadre l'équipe de Responsables Grands Comptes stratégiques.
- Encourage, soutient et challenge ses collaborateurs dans l'atteinte et le dépassement des résultats.
- Favorise la professionnalisation de ses équipes en particulier sur la maîtrise des techniques de vente et de négociation.
- Transfère son expertise et joue un rôle de référent en prenant la posture de coach.
- Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage.
- Participe à la revue de personnel et à la détection des talents
- Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel.

## **Compétences**

### **Comportementales Socles**

#### **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.

#### **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.

### **Efficacité professionnelle**

## **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.

## **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.

## **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.

## **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**

Analysier 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.

### **Amélioration continue**

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en œuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

## **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 œuvre les mesures correctrices.

## **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. Maitriser l'argumentation afin de conclure la vente.

## **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.

### **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.

### **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.

## **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.

**Connaissance et compréhension des process 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.

**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.

## 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.

**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.

## Environnement de travail

Direction commerciale—Siège

Déplacements Fréquents

Grande disponibilité

## Relations internes/externes

- .. Directrice/Directeur Commercial
- .. Directrice/Directeur des ventes Grands Comptes
- .. Responsable Grands Comptes
- .. Responsable Grands Comptes locaux
- .. Autres Directrices/Directeurs Comptes stratégiques
- .. Toutes Directions BSCC et équipes Bus & Filiales
- .. Direction de la satisfaction Clients
- .. Equipes Banque postale
- .. Délégué(e)s Régional du Groupe

Clients externes

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

• □

Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49