

## Fonction

### DIRECTEUR QUALITE SATISFACTION CLIENT IV.B (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE OPERATIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CONFORMITE DISPOSITIFS QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANALYSTE QUALITE DE SERVICE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE SATISFACTION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT ET QUALITE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Porteur de la stratégie et des objectifs Qualité Satisfaction Client pour la Direction Exécutive, le Directeur Qualité et Satisfaction Client garantit la promesse client et vise l'expérience client réussie. Il fixe et mesure l'atteinte des objectifs Qualité Satisfaction client, et détermine le nominal (seuil pour réussir) sur son territoire. En appui des établissements, il identifie les écarts et pilote la mise en œuvre des mesures de protection du client. Il dirige les revues de jalons et prend la décision du « go/no go » pour la DEX. Il consolide la culture Qualité et la culture Client au sein de la DEX et dans les établissements.

## Missions

Garantir le nominal Qualité Satisfaction Client pour le DEX

- Piloter les projets stratégiques et les objectifs Qualité Satisfaction Client pour la DEX et les établissements, conduire le Contrat d'Expérience Client et sécuriser la peak period (période à fort enjeu)
- Garantir les données, superviser et valider les résultats des outils de mesure de la satisfaction client (voix du client, top 5 des réclamations, regard client et Net Promotor Score)
- Coordonner et conduire l'analyse puis le traitement des écarts sur l'ensemble du territoire de la DEX
- Contribuer à l'atteinte des objectifs stratégiques de la Branche et du Groupe et porter les alertes au bon niveau, sur les écarts

Diriger les revues de jalons et piloter les mesures de protection du client

- Valider les projets, les offres et les services au niveau de la DEX en garantissant la conformité et l'efficacité des processus
- S'assurer des conditions de mise en œuvre des offres locales en accompagnant les transformations organisationnelles
- Garantir le pilotage de la performance Qualité des offres et des services au niveau de la DEX et des établissements
- Sécuriser les organisations en établissements et la mise en œuvre du schéma industriel

Piloter la satisfaction client et diffuser la culture client en interne

- Renforcer la Satisfaction client en visant la réussite du premier coup et l'emploi du bon geste
- Accompagner les établissements dans l'identification des causes majeures de réclamations jusqu'à la construction des plans d'action qualité efficaces

- Superviser, mesurer et valider le traitement des réclamations et la réponse client
- Veiller à la prise en compte de la culture client dans les comportements, les processus et l'organisation du travail en interne
- Superviser les relations clients/fournisseurs internes et externes, relatives à la Qualité Satisfaction Client

#### Impulser la Culture Qualité et ses dispositifs

- Engager le Système de Management de la Qualité (SMQ) auprès des établissements
- Accompagner les Directeurs d'Etablissement à chaque niveau de maturité du SMQ
- Veiller à l'application des dispositifs du Système d'Excellence dans les processus Qualité
- Garantir l'amélioration des standards par l'identification, le partage et la mise en œuvre des bonnes pratiques et des bons gestes

#### Manager son entité et ses collaborateurs

- Donner aux équipes le sens stratégique de l'entité et ses déclinaisons en matière de qualité
- Animer son CODIR et les instances de pilotage et garantir un management de proximité de qualité pour l'ensemble de ses collaborateurs
- Piloter et animer la filière qualité et satisfaction client (plans de formation, développement des compétences, conseils...)
- Contribuer à la démarche d'innovation et d'amélioration continue des outils, méthodes et démarches qualité

## Compétences

### Audit et qualité

#### Application et pilotage des dispositifs du SMQ

Etre capable de définir et de déployer le Système de Management de la Qualité, puis le piloter et en promouvoir la méthode auprès des opérationnels.

#### Optimisation de l'expérience client

Maîtriser les parcours clients sur l'intégralité des produits et services de son périmètre afin d'analyser les écarts éventuels entre l'expérience souhaitée et l'expérience vécue par le client. A partir de cette analyse, en dégager des axes d'amélioration.

#### Culture de la satisfaction client

Diffuser en interne une culture de la satisfaction client (notamment auprès des managers) afin que, par l'action de tous, la promesse client soit tenue et ainsi que la satisfaction et la fidélisation client augmente. Promouvoir les bons gestes des opérationnels qui permettent d'améliorer la qualité du service client.

### 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.

#### 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.

## Digital et Data

### Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

### Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

## 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.

### 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.

### 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

### Analyse et résolution de problèmes

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en oeuvre dans la durée.

## Projet

### Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

### Management de projet

Maîtriser 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.

## Relation Client

### Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

## 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.

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

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

## Effectif de la fonction

De 10 à 49