

Fonction

ENCADRANT COURRIER S3C III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.1 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.1 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICO SAV III.2 \(H/F\)](#)
- [COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES III.3 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés, d'optimisation de l'organisation, l'encadrante /l'encadrant service conseil contrôle clients est garant du contrôle de l'exhaustivité du chiffre d'affaires et la mise en facturation des dépôts clients.

Elle/il manage et mobilise son équipe de techniciens S3C autour de la satisfaction client. Elle /il porte également une activité transverse au sein de son entité (PPDC-PIC)

Elle / il garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue et un respect plein des règles de SST.

Missions

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur les résultats :

En qualité d'encadrant Service Conseil Contrôle Client, elle/il :

- Assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel
- Réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus
- Garantit l'adaptation des ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité
- Garantit la prise en charge des dépôts et de leur mise en facturation :
 - en veillant à ce que tous les dépôts soient contrôlés dans le respect des règles
 - en veillant à l'accessibilité des clients à l'espace de prise en charge et à la conformité de la signalétique extérieure
 - en supervisant les procédures d'autocontrôle de ses équipes sur les dépôts et les saisies de mise en facturation
 - en alertant sa hiérarchie et les forces de vente en cas de constat d'anomalie
 - en s'assurant de l'exhaustivité de la mise en facturation et/ou du redressement éventuel
 - en s'assurant du suivi et de la validité du matériel de pesage
- Contrôle l'organisation du chantier en veillant au respect de la signalétique, des matériels, de l'affichage, de la communication...
- S'assure de l'information et du conseil au client sur les offres Service Courrier Colis et les tarifs
- Garantit la sécurité et la transmission des fonds reçus au service comptable encaisseur dans le respect des

procédures,

• Contrôle la sécurité des documents contractuels et des exemplaires témoins, vérifie l'archivage des documents nécessaires et la destruction des documents périmés.

• Réalise le reporting et l'analyse de son domaine. Propose un plan d'actions pour réduire les écarts.

Elle / il est également responsable d'une activité transverse (appui commercial, organisation, nouveaux services,...).

Agir pour la satisfaction client

• Anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence,

• Pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI.

• Réalise les contrôles qualité et veille au respect des bons gestes définis par le système SMQ

• Est garant(e) du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients.

• S'assure que les équipements et les modes opératoires sont disponibles et accessibles.

• Facilite la réalisation des audits internes et participe à l'analyse et à la réduction des écarts.

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

• Dans le cadre du SMSST, elle / il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Elle / il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Elle / il veille au respect de l'environnement.

• Elle / il développe les actions favorisant le présentéisme.

• Elle / il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail.

Mobiliser/Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs

• Mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Elle / il développe l'entraide et la cohésion d'équipe

• Assure la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes

• Développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Elle / il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)

Participe à la revue 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.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

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.

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. . .).

Risques et réglementation

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, 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.

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.

Environnement de travail

PPDC/PDC

PIC

Relations internes/externes

Technico SAV

Coordinateur Contrôle Chiffre d'affaires

Responsable des offres presse/IP/Marchandises/Courrier

Expert process

Filière Commerciale

Service Clients

Administration des ventes

Clients externes

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9