

Fonction

ENCADRANT DE PROXIMITE III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ENCADRANT DE PROXIMITE III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT DE PROXIMITE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL III.3 \(H/F\)](#) V

Raisons d'être

Dans le cadre des orientations stratégiques du Réseau La Poste et de leur déclinaison au niveau des secteurs, par délégation du directeur de secteur ou du responsable espace commercial, l'encadrant en bureau de poste contribue au développement du chiffre d'affaires et à la fidélisation de la clientèle.

À ce titre : - il garantit l'accueil et participe directement à la prise en charge de la clientèle.

- il réalise le pilotage commercial de la ligne guichet.
- il organise le travail et apporte son appui aux collaborateurs.
- il pilote les activités du middle et back office.

Missions

Garantit le développement commercial des activités du Groupe sur un secteur à priorité bancaire :

Garantit le développement du chiffre d'affaires Services Courrier/Colis/La Poste Mobile sur sa zone de chalandiseGarantit l'accélération des ventes de produits bancaires par la ligne guichet et le développement des apports d'affaires en synergie (suppression du terme « croisés » sur recommandation de la direction juridique Réseau) entre la ligne bancaire et la ligne guichet

Pilote le développement de l'activité commerciale de la clientèle professionnelle soit directement, soit avec le gestionnaire de clientèle professionnelle en lien avec le Responsable client professionnel

Pilote l'activité commerciale des partenaires externes

Garantit l'excellence de l'expérience client dans une dimension omni-canal :

Organise la fluidité du parcours client au sein de l'espace commercial en mobilisant les équipes autour de son animation

Favorise la qualité de cette expérience dans sa dimension omni-canal en orientant le client dans l'espace commercial et en améliorant sa mise en relation à distance

Garantit la bonne exécution et la performance des processus de prise en charge dans l'espace commercial

Garantit la mise en oeuvre de la démarche Expérience Client du Réseau et l'atteinte des standards de service, en synergie avec le responsable du développement bancaire dans le domaine bancaire

Garantit la prévention, la prise en charge et le traitement des incivilités

Organise l'animation des espaces commerciaux :

Structure et organise l'animation des espaces commerciaux, en synergie avec le Responsable

Client particulier pour le domaine bancaire

Construit et met en oeuvre diagnostic et plan d'actions visant à accroître la satisfaction des clients et leur niveau de recommandation de La Poste et de LBPOrganise la bonne lisibilité de l'espace commercialPilote le merchandising du secteur.

Assure le management de l'équipe « espace commercial » :

Assure le management des chargés de clientèle, des gestionnaires de clientèles bancaires, des gestionnaires de clientèle professionnels, des encadrants de proximité

Organise avec le Responsable Clients particuliers la montée en compétence de la ligne guichet sur le bancaire

Développe et organise avec les experts les connaissances produits et méthode de vente de la ligne guichet pour les Services Courrier Colis et La Poste Mobile.

Organise le management collectif et personnalisé de son équipe

Apporte soutien, conseil et motivation à ses collaborateurs

Accompagne leur évolution professionnelle

Compétences

Banque de détail

Services Courier Colis

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits Services Courriers Colis. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Produits non bancaires

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services non bancaires (ex : La Poste Mobile, télésurveillance, etc.). Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

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

Supports digitaux et objets connectés

Utiliser les appareils et supports digitaux (hardware) à bon escient : PC, tablette, smartphone, visio, objets connectés, etc. S'adapter aux évolutions en lien avec les supports digitaux et s'approprier les nouveaux objets connectés.

Efficacité professionnelle

Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

Relation Client

Animation de l'espace de vente

Organiser des actions commerciales pour promouvoir les offres et services dans l'espace de vente. Mettre à disposition la Publicité sur Lieu de Vente (PLV) dans l'espace de vente.

Orientation adaptée

Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.

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. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

Entrée en relation

Accueillir et prendre en charge les clients dès la phase d'attente dans l'espace de vente ou à distance. Porter une attention au client, l'accueillir de manière personnalisée, l'écouter et prendre en charge son

besoin.

Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

Prise en charge des clientèles fragiles

Connaître les besoins et modes de fonctionnement de cette typologie de clientèle et leur mode de consommation et les marges de manoeuvre autorisées. Savoir dire non et donner les explications. Adapter son comportement, son ton, sa posture selon la situation rencontrée.

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.

Environnement de travail

Établissement-Entité : Secteur

Rattachement hiérarchique : Directeur de Secteur ou Responsable Espace Commercial

Déplacements fréquents auprès des équipes

Relations internes : équipes du secteur, équipes de la Direction commerciale de la DR, les entités / établissements Courrier/Colis Relations externes : clients, Chargés de clientèle, GESCLI, chefs d'équipe, GDC Pros

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 50 à 99