

Fonction

EXPERT APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS / ADV III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [EXPERT APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS / ADV III.2 \(H/F\)](#)
- [EXPERT APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS / ADV III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS / ADV IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT APPUI OPERATIONNEL RELATION CLIENTS / ADV III.1 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de la Branche Services-Courrier-Colis, l'Experte/l'Expert Appui Opérationnel Relations Clients/ADV apporte appui et soutien au Responsable Appui Opérationnel ou au Responsable Relation Clients pour contribuer à la réalisation du contrat d'objectifs et aux résultats de son Entité. Dans le cadre de la politique nationale, elle/il pilote l'activité de son domaine (RH/Contrôle de gestion/SI métier/Qualité) et pilote le déploiement des actions sur son périmètre dans le respect des délais ainsi que de la qualité attendue, afin de respecter les engagements clients.

Missions

Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

- Participe au déploiement des actions de son domaine d'activité dans le respect de la politique nationale et des process de son domaine d'activité (RH, Contrôle de Gestion, SI métier ou Qualité)
- Apporte son appui aux Opérationnels de son Entité.
- Participe à l'atteinte des résultats attendus par son action en proposant, notamment, des mesures d'ajustements
- Accompagne le déploiement et le suivi des projets nationaux et locaux
- Contribue aux reportings en veillant à la fiabilité des données au sein des SI dédiés
- Peut participer et/ou animer les formations métiers ou les ateliers, de son domaine d'expertise

Excellence Opérationnelle

- Participe à l'animation et le suivi du système d'excellence au travers du SMSST, SMQ, SMPERF selon son domaine d'activité.
- Participe aux groupes de résolution de problème.
- Est force de proposition dans le cadre de l'amélioration continue.

Agir pour la satisfaction client et la qualité de service

- Contribue au respect des engagements Clients dans le cadre des normes de son domaine d'activité
- Actrice/acteur de la satisfaction des Clients, elle/il accompagne les actions nécessaires pour garantir la qualité de service et les standards SMQ.

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

- Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.

Mobiliser / Développer les compétences

- Est actrice/acteur du développement de ses compétences.
- Sait rechercher les informations nécessaires à son activité et les partager avec ses interlocutrices/interlocuteurs.

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.

CSPD

Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité

Utiliser, appliquer, proposer et concevoir.

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.

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.

Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

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.

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.

Risques et réglementation

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.

Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

Système d'excellence

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Bgpn numerique

- □

Groupe - siege

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9