

Fonction

FACTEUR GUICHETIER II.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [FACTEUR GUICHETIER II.1 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR POLYVALENT I.2 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR POLYVALENT I.3 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR SERVICES EXPERT II.1 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR SERVICES EXPERT II.2 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR SERVICES EXPERT II.3 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR I.2 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR I.3 \(H/F\)](#)
- [FACTEUR GUICHETIER II.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

La/le Factrice/Facteur guichetier assure le traitement et la distribution de l'intégralité des objets qui lui sont confiés et réalise les prestations dues aux clients et réalise les prestations et services de niveau 1 à 3.

Elle/il prend en charge, renseigne, oriente les clients en bureau de poste et vend et préconise les produits Courrier Colis Produits Enseigne et La Banque Postale pour lesquels elle/il est habilité (e).

Missions

Distribution/Services

- Elle / il participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, 2ème présentation ...).
- Elle / il assure la distribution et la réalisation des services de niveau 1 à 3 conformément à la Promesse Client et contribue à la mise à jour des référentiels.
- Elle / il s'assure de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôle les procurations. Elle / il consigne la réalisation des objets/services dans FACTEO conformément à la procédure.

Guichet

- En tant que guichetier : elle /il met en œuvre la démarche de prise en charge des clients : Etablit la relation, identifie le service attendu, propose une solution adaptée, accompagne le client dans son achat ou service, conclut par une information sur des nouveaux services et produits
- Elle/il effectue les opérations de gestion du guichet en respectant la méthode de manipulation des fonds (garantit l'exactitude de ses fonds de caisse).
- Elle/ il réalise les opérations courantes bancaires en appliquant les procédures de contrôle pour toute opération financière dans le respect des règles déontologiques et de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins (tracfin) , contrôle des opérations financières, LAB/LAT).
- Elle/il réalise un contrôle de premier niveau : vérification pièces justificatives, rendu monnaie, flashage produit, signature, western union, retrait et versement d'espèces, procurations, mandats
- Elle/ il réalise les opérations Courrier Colis Produits Enseigne (dont téléphonie) et bancaires auxquelles elle/ il est habilité (e).

Excellence opérationnelle

- Elle/il assure le suivi de la relation clients (suivi et SAV de premier niveau, ouverture de produits d'épargne ordinaire, apport de rdv pour la ligne conseil bancaire, seconde présentation, réexpédition ...)
- Elle / il participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps-Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problème. En cas de panne de FACTEO, elle / il connaît et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services.

Qualité et satisfaction client

- Elle/il véhicule une image positive du groupe La Poste en respectant les attitudes de service et les standards au poste.
- Elle / il veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation. Elle / il informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services.
- Elle/il développe des activités d'amélioration continue de l'organisation et de l'équipe :

* en assurant la collecte des éléments géographiques et d'organisation nécessaires à la mise à jour en continu (nouvelles voies, changement d'appellation, évolution du nombre de PDI/PRE, longueur des PDV, particularités du parcours...). Met à jour les documents liés à la tournée.

Santé Sécurité au Travail

- Elle / il applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Elle / il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité. Elle / il les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

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 produits, des services et des engagements clients correspondants

Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.

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.

Relation Client

Services en ligne et offre digitale

Connaître la gamme de produits et services en ligne. Maîtriser les applicatifs et outils utilisés dans la relation à distance avec la clientèle. Pour les fonctions commerciales, être en mesure de commercialiser la gamme de produits et services digitaux.

Développement de l'autonomie du client

Favoriser l'autonomie des clients sur les opérations et les services simples. Favoriser l'utilisation des automates et des services en ligne.

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.

Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme

Détecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.

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.

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- □ Bgpn reseau
- □ Groupe - siege

Effectif de la fonction

De 1000 à 9999