

# Fonction

## MANAGER DEVELOPPEMENT IV.A (H/F)

### Évolutions possibles

#### Au sein du métier

- [MANAGER DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE L'ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DES VENTES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL - GROUPE B IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES COMPTES CLES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)

### Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, la/le Manager Développement commercial est garant de l'atteinte des objectifs sur les marchés de son périmètre (solutions marketing, documentaires, colis/international et nouveaux services).

Elle/Il garantit la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme des Responsables solutions de son équipe.

### Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

- Déploie la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle.
- Communique la vision d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui donne du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets.

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats

- Met en œuvre les nouvelles pratiques managériales du système d'Excellence, contribue à la performance et à l'amélioration continue au travers de l'Obeya et favorise les groupes de résolution de problèmes en rendant son équipe actrice de l'amélioration continue.
- Réalise périodiquement avec chacun de ses Responsables Développement Solutions le suivi des priorités sur les cibles sous plan de vol et sur les actions relatives aux autres clients.
- Intègre dans l'activité de son équipe les priorités du Plan d'actions commercial national.
- Garantit la mise sous pilotage par ses Responsables Développement Solutions d'une démarche commerciale systématique de reconquête sur les clients perdus après analyse précise des causes (concurrence, qualité de service...).
- Intègre dans l'activité de son équipe les priorités du Plan d'actions commercial national sur la Conquête : la vente des offres phares et nouvelles offres, le déploiement des accords-cadres, les affaires reproductibles ...
- Accompagne ses Responsables Développement Solutions dans la pénétration des produits et services pour favoriser la croissance du taux d'équipement sur les différents marchés.
- Accompagne ses Responsables Développement Solutions sur une veille active : nominations, Réseaux sociaux, informations économiques locales, associations professionnelles ...
- Supervise les actions commerciales sur les 3 canaux: Grands Comptes, Entreprises, Télévente.
- Priorise les activités commerciales des responsables Développement entre conquête de marché et appui aux Responsables Clients Entreprise
- Assure la relation régulière avec les filiales, les opérateurs et la Direction du Marketing Clients.
- Conduit des actions de fidélisation pour garantir le TRO Taux Réalisation Objectif) sur le top Clients par marché

Vendre et soutenir les ventes :

- Accompagne les Responsables Développement Solutions en clientèle, et sur les rendez-vous à très forts enjeux et assure en propre des rendez-vous clients.

Piloter le développement commercial

- Garantit l'atteinte des objectifs de CA globaux et des Business Unit dans le respect des plans de marche

nationaux.

- Par un pilotage des ventes rigoureux et la maîtrise des opportunités, accompagne les actions de réassurance en cas de retard à l'objectif de ses Responsables Développement Solutions.
- S'assure du respect des processus commerciaux par les Responsables Développement Solutions et de la mise à jour de façon fiable, pertinente et quotidienne de l'outil de gestion de la relation client.
- Garantit un volant d'activité suffisant pour permettre l'atteinte des objectifs de CA en accompagnant ses vendeurs pour favoriser l'utilisation de tous les canaux , phoning, réseau Google, LinkedIn, salons ....
- Détermine les priorités d'actions commerciales à mettre en place pour assurer la fidélisation, le développement, la conquête du CA, en impulsant une dynamique d'innovation pour trouver de nouvelles pistes de croissance.
- Garantit la sécurisation financière lors de la contractualisation.
- Fait respecter la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risques de réputation ...).

Agir pour la satisfaction client

- Garantit avec le Directeur du Déploiement Commercial, un suivi de l'exécution des prestations vendues afin d'augmenter la qualité de service.
  - Développe, par l'intermédiaire du Directeur du Déploiement Commercial, la satisfaction des clients de son périmètre avec pour objectif les standards d'excellence.
- Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client :
- Met en place des actions sur la base des résultats des dispositifs de mesure de la satisfaction Clients (Net Promoter Score...)
  - Pilote et met en œuvre le Système de Management d'excellence au sein de son périmètre.

Garantir l'adaptation des ressources

- Est garant, sur son périmètre de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail.
- Garantit la couverture des portefeuilles en recrutant des RDS et accompagne leur intégration avec la mise en place systématique d'un cursus de prise de fonction.

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

- Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter en impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail.

Mobiliser/Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs

- Consacre l'essentiel de son activité à la progression de ses vendeurs dans des rites et rythmes définis (Bilatérale hebdo, l'Entretien Mensuel de Performance et de Progrès (EMPP).., accompagnement du vendeur en clientèle, réunion et trainings individuel et d'équipe...).
- Motive et challenge ses collaborateurs dans l'atteinte et dépassement des résultats
- Est exemplaire sur la maîtrise de la méthode de vente et de négociation et favorise la professionnalisation de son équipe.
- Maîtrise la méthode de management commercial STARE en qualité de premier vendeur de l'équipe, pour entraîner ses vendeurs (débrief en training et/ou en rendez-vous).
- Transfère son expertise et joue un rôle de référent.
- Participe à la revue de personnel.
- Accompagne ses collaborateurs à la réalisation de leur projet professionnel.

## Compétences

### Communication et marketing

#### Communication commerciale

Valoriser les offres (services / produits) du Groupe selon les différents canaux de communication, soutenir le business de l'entreprise et animer une campagne commerciale.

### 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.

## Efficacité professionnelle

### Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

### Réseaux et environnements (internes et/ou externes)

Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.

## 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.

## 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.

## Vente

### Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

### 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.

## Environnement de travail

Entreprises  
Déplacements Fréquents

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

### Répartition des effectifs

- ☐ Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique
- ☐ Bgpn reseau

### Effectif de la fonction

De 10 à 49