

## Fonction

# RESPONSABLE APPUI ACTION COMMERCIALE TELEVENTE IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [MONITEUR DES VENTES RESEAU III.2 \(H/F\)](#)
- [MONITEUR DES VENTES RESEAU III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR APPUI VENTE MARCHE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI ACTION COMMERCIALE TELEVENTE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI PROJETS COMMERCIAUX IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI PROJETS COMMERCIAUX III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE L'EXPERTISE DES OFFRES IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Service-Courrier-Colis, au sein de la Télévente ou de Colissimo, **la/le Responsable Appui Actions commerciales** développe le professionnalisme des équipes de vente, de manière à contribuer au développement du chiffre d'affaires et à la réalisation des objectifs commerciaux.

Elle/Il garantit la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme des formatrices/formateurs et vendeurs.

## Missions

### Impulser/donner la direction/diriger

#### Vision, déployer la stratégie

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

#### **Conception**

- “ Détermine le discours ou l'approche commerciale pour une solution, une nouvelle offre ou gamme donnée.
- “ Définit avec le Responsable des Ventes Entreprises ou Responsable pôle de la Direction Efficacité Commerciale de la BU Colis les enjeux commerciaux clés sur son marché.
- “ Contribue à la stratégie de reconquête de marché en formulant des propositions d'actions.
- “ Bâtit et organise les actions locales de marketing client en collaboration avec l'Agence de Communication Marketing Clients

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

- “ Participe à la construction et la mise en œuvre du plan de formation national Télévente avec la/le responsable de l'excellence commerciale et managériale (pour le Colis avec le face à face courrier) permettant de développer les compétences et les pratiques commerciales
- “ Complète le plan de formation national par la proposition de formations répondant aux besoins locaux.
- “ Organise et anime l'information des forces de vente sur les évènements et évolutions clés du marché, en s'appuyant notamment sur les interventions des BUs ou du Centre d'Expertise.

“ Interagit, en collaboration avec le Responsable Partenaires, auprès des Zones de Marché pour fluidifier les pratiques commerciales entre les réseaux.

### **Piloter le développement commercial**

“ Pilote le benchmark des bonnes pratiques et des échecs commerciaux.

“ Analyse les résultats et propose des plans d’actions correctifs.

“ Assure un reporting périodique de l’activité de son pôle auprès de la Directrice/ du Directeur des Ventes Télévente ou Responsable pôle de la Direction Efficacité Commerciale BU COLIS .

“ Contribue à l’analyse des résultats et des indicateurs de performance qu’elle/il compare et challenge avec les autres Directions des Ventes Télévente ou de la Direction Efficacité Commerciale BU Colis

“ Partage l’analyse avec le Responsable des Ventes Entreprises ou Responsable pôle de la Direction Efficacité Commerciale BU Colis en proposant les actions correctrices nécessaires : développement des compétences et actions commerciales

“ Participe au développement des outils et des processus de vente nécessaires au déploiement commercial de Colissimo par la Télévente

### **Agir pour la satisfaction client**

“ Insuffle, auprès de son équipe, la proactivité et l’obligation d’être force de propositions et en recherche de solutions pour faciliter et développer la performance des équipes de ventes.

“ Est garant des délais et de la qualité des prestations fournies.

### **Sécurité/Prévention des risques**

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

“ Pour le Colis, applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d’amélioration.

### **Mobiliser/Développer les compétences (pour la BSCC)**

#### **Accompagner les collaborateurs**

“ Motive et challenge ses collaborateurs dans l’atteinte et dépassement des résultats

“ Favorise la professionnalisation de ses équipes sur l’analyse commerciale

“ Transfère son expertise et joue un rôle de référent

“ Garantit le respect des plans de formation

“ Participe à la revue de personnel

“ Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son 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

### Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

### 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.

## 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.

## 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.

### 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.

## Environnement de travail

.. **Direction des Ventes Télévente**

.. **BU Colis**

## Relations internes/externes

.. Responsable des Ventes Entreprises

.. Responsable Satisfaction Clients

.. Managers des Ventes Télévente

.. Chargé(e) d'Actions Marketing Client

.. Responsable Excellence commerciale Direction Nationale Télévente

.. Responsable Actions commerciales Direction Nationale Télévente

.. Equipe Centre d'Expertise

.. Equipe Business Units

.. Direction Efficacité Commerciale BU Colis

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

• □

Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 1 à 9