

## Fonction

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

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES COMPTES STRATEGIQUES IV.B \(H/F\)](#) ✓
- [RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE III.3 \(H/F\)](#) ✓
- [RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR D'AFFAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COMMERCIAL IMPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COMPTES CLES IV.A \(H/F\)](#)
- [BUSINESS DEVELOPPER IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE COMPTES STRATEGIQUES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES III.2 \(H/F\)](#) ✓
- [RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS GRANDS COMPTES IV.A \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR COMMERCIAL OSI JUNIOR III.3 \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR COMMERCIAL OSI SENIOR IV.A \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR COMMERCIAL AO JUNIOR III.3 \(H/F\)](#)
- [INGENIEUR COMMERCIAL AO SENIOR IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Sous la responsabilité du Directeur d'établissement, la/le Responsable de l'Action Commerciale contribue au développement du chiffre d'affaires particuliers-professionnels et garantit la contribution de l'établissement aux objectifs de CA de la Zone De Marché. Elle/il travaille en étroite collaboration avec ses interlocuteurs du Réseau et les autres canaux pour développer son portefeuille.

Elle/il a la responsabilité des Carrés Pros, de l'accueil dans les espaces de vente et manage les acteurs de la relation clients au guichet de ces espaces de vente. Elle/il accompagne la professionnalisation des factrices/facteurs pour piloter et accompagner leur mobilisation dans le développement et la promotion des offres et l'adhésion clients et notamment sur les nouveaux Services en tant que référent.

Elle/Il contribue au développement de la satisfaction clients et de l'esprit de service dans sa zone de marché.

## Missions

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

- Assure la démultiplication et la mise en œuvre des actions commerciales visant à fidéliser et à développer le chiffre d'affaires de la zone de marché sur impulsion du collectif managérial de la zone de marché.
- S'assure de la bonne marche des relations zone de marché, de la tenue des différentes instances de gouvernance avec ses homologues du Réseau.
- Prépare la réunion mensuelle Zone de marché et contribue à sa performance.
- Apporte soutien et formation sur la connaissance des offres au responsable d'exploitation et aux encadrants, ainsi qu'aux factrices/facteurs, notamment sur les nouveaux services à l'attention des particuliers et professionnels. S'appuie sur les Directrices/Directeurs de l'Action Commerciale et la Directrice/le Directeur de la Satisfaction Clients sur la partie process.
- Accompagne en collaboration avec les encadrants, la professionnalisation des factrices/facteurs dans leur rôle d'ambassadeurs des Solutions de la Branche auprès des particuliers et professionnels (Brief, E Learning, valorisation dans le cadre des challenges, participation ETC/Tilt ....) ainsi que sur l'adhésion clients
- Participe en collaboration avec le Codir de l'établissement au développement de l'autonomie des équipes à chaque niveau de responsabilité au sein de l'Etablissement Courrier grâce au système d'Excellence, avec une orientation sur la Conquête, l'Excellence et l'Engagement.

- Pilote un portefeuille clients en propre en maîtrisant la méthode de ventes Pro business
- Connait et garantit le merchandising dans les espaces de vente relevant de sa responsabilité.
- Participe au brief commercial hebdomadaire de sa zone de marché et contribue à sa performance (pilotage commercial, pilotage qualité et suivi et résolution des dysfonctionnements).
- Accompagne la montée en compétences des guichetiers.
- Accompagne la Directrice/le Directeur d'établissement auprès des collectivités, notamment pour développer l'offres des Nouveaux Services.

#### Relation Clients et Développement des ventes

- Participe à la synergie des actions commerciales locales avec tous les partenaires internes (Branche Réseau, Face-à-face, Télévente...) et externes (élus/prescripteurs) dans le but de fidéliser les clients et d'en conquérir de nouveaux.
- Propose et met en place des événementiels liés à l'activité commerciale sur la zone de marché en synergie avec le Responsable communication.
- Assure la couverture des plans de contact nationaux et locaux en s'appuyant sur les personnes en contact avec les clients (facteurs, guichetiers, Télévente, Réseau).
- Contribue à l'atteinte des objectifs de CA de la ZDM, en lien avec ses interlocuteurs du Réseau.
- Réalise des rendez-vous clients et accompagne à leur demande la Directrice/le Directeur d'Etablissement ou la Directrice/le Directeur de l'Action commerciale sur les rendez-vous clients stratégiques.

#### Pilotage :

- Analyse et partage les résultats de sa zone de marché et est force de proposition des plans d'actions correctifs si nécessaire, et notamment sur les Nouveaux Services en tant que référent.
- Pilote et incite les apports au travers de l'outil SAGA (BtoB) et ADA (BtoC).
- S'assure de la cohérence et de la mise en paiement du commissionnement sous la délégation de la Directrice/du Directeur d'Etablissement.
- S'assure de la valorisation du commissionnement auprès des équipes par l'ensemble des membres du CODIR et en particulier des encadrants de proximité.

#### Agir pour la satisfaction client

- S'assure sur son périmètre, de la qualité de l'accueil des clients
- Développe les actions de satisfaction avec son équipe et le collectif managérial avec pour objectif les standards d'Excellence.
- Contribue à la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction clients :

En mettant en place des actions sur la base des résultats des dispositifs de mesure de la satisfaction Clients (Net Promoter Score...) au sein de son établissement

En déclinant avec la Directrice/ le Directeur d'Etablissement la mise en œuvre du Système de Management d'excellence au sein de son périmètre.

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

- Motive et challenge ses collaborateurs dans l'atteinte et dépassement des résultats.
- Favorise la professionnalisation et la montée en compétences de ses équipes en particulier sur la maîtrise des techniques de vente pro Business et de la posture accueil des Clients.
- Transfère son expertise et joue un rôle de référent.
- Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage.
- Participe aux revues de personnel et de la détection des talents.
- 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.

### 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.

### **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.

## **Relation Client**

### **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.

## **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**

### **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

## **Effectif de la fonction**

De 100 à 249