

Fonction

RESPONSABLE ANALYSE COMMERCIALE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESP DES MARCHES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANALYSE COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, de la Direction du Développement Commercial Entreprises et au sein du Centre d'Expertise, la/le Responsable de l'Analyse Commerciale donne de la visibilité aux Directrices/Directeurs des Ventes Entreprises et Grands Comptes sur le chiffre d'affaires et l'activité des forces de vente, dans le cadre des objectifs du CAP (Contrat d'Actions et de Progrès).

Elle/il apporte une analyse pour comprendre et orienter les actions commerciales dans le cadre du plan stratégique de la Branche de transformation vers le monde des Services.

Elle/Il est garant(e) de la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme des collaborateurs de son équipe.

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 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 de l'Excellence Commerciale, 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.
- Analyse et assure le suivi de la performance commerciale en fournissant les éléments nécessaires aux prises de décisions de la Directrice/du Directeur des ventes entreprises et grands comptes.
- Analyse le chiffre d'affaires de son périmètre et fournit les éléments d'analyse nécessaires aux prises de décisions de sa hiérarchie.
- S'assure de la fiabilité des données de ses tableaux de bord.
- Analyse les gains/pertes clients principaux et propose un plan d'actions correctif en lien avec les Directrices/Directeurs Appui Vente en étayant ses analyses et mettant en place un échange formel avec les managers et experts marché.
- Réalise une analyse tendancielle du chiffre d'affaires et propose des pistes d'actions pour définir et/ou revenir dans le plan de marche de son périmètre.
- Vérifie la qualification de SCORE et alerte le manager sur les anomalies éventuelles
- Contribue à l'élaboration et au suivi du processus CAP (Contrat d'Actions et de Progrès) en définissant les prévisions du chiffre d'affaires selon l'historique et les tendances de croissance prévisionnelle afin de fournir des données fiables.
- Produit les prévisions du chiffre d'affaires en identifiant les gains/pertes clients principaux, et en assurant le suivi d'un panel de clients.
- Analyse les tendances des marchés et présente les résultats.
- Participe à l'élaboration de la feuille de route commerciale à 3 ans en analysant les marchés et les potentiels, pour aider la Directrice/le Directeur des Ventes Entreprises et Grands Comptes à identifier les bons leviers de développement.
- Prend en charge le dossier technique pour la formalisation du projet feuille de route.
- Participe à l'objectivation commerciale et détermine l'estimation du point de sortie en proposant une répartition de l'objectif arbitré par vendeur et par offres tout en assurant la mensualisation de l'objectif annuel pour chaque portefeuille.
- Construit la Business Review en collaboration avec les Directions Ventes Entreprises et Grands Comptes
- Détermine le montant du commissionnement en garantissant la cohérence dans le respect de la procédure nationale.
- Organise l'activité des Chargé(e)s d'Analyse Commerciale en garantissant la qualité de service

Conquérir et développer le chiffre d'affaires :

- Contribue avec son équipe, au développement du chiffre d'affaires en apportant son expertise sur l'analyse commerciale, pour orienter les actions et optimiser la prise de décision.

Agir pour la satisfaction client :

- Insuffle, auprès de son équipe, la proactivité et le fait d'être systématiquement force de propositions et de solutions pour faciliter et développer la performance des équipes de ventes.
- Est garant(e) des délais et de la qualité des prestations fournies.

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/DEVELOPPER LES COMPETENCES

Accompagner les collaborateurs

- Motive et challenge ses collaborateurs dans l'atteinte et dépassement des résultats
- Favorise la professionnalisation de ses équipes
- Transfère son expertise et joue un rôle de référent(e)

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

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

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.

Environnement de travail

Direction Centre Expertise

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Bgnp reseau
- □
Services-Courrier-Colis
- □
Banque postale
- Bgnp numerique

Effectif de la fonction

