

## Fonction

# RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- ANIMATEUR RELATION CLIENT III.1 (H/F)
- ANIMATEUR RELATION CLIENT III.2 (H/F)
- ANIMATEUR RELATION CLIENT III.3 (H/F)
- MONITEUR DES VENTES BANCAIRE III.2 (H/F)
- MONITEUR DES VENTES BANCAIRE III.3 (H/F)
- RESPONSABLE METHODES ET OUTILS BANCAIRES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT MAISON DE L'HABITAT IV.A (H/F)
- CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE III.3 (H/F)
- CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE IV.A (H/F)
- ANIMATEUR MARCHE DES JEUNES IV.A (H/F)
- RESPONSABLE MARCHES BANQUE/LPM IV.A (H/F)
- RESPONSABLE MARCHES COURRIER / COLIS IV.A (H/F)
- RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS III.3 (H/F) V
- RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS IV.A (H/F)
- RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS IV.A (H/F)
- RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS III.3 (H/F)
- ANIMATEUR DEVELOPPEMENT CLIENTELE (CF) III.3 (H/F)
- ANIMATEUR DEVELOPPEMENT COMPETENCES CLIENTS III.2 (H/F)
- ANIMATEUR DEVELOPPEMENT COMPETENCES CLIENTS III.3 (H/F)
- RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE FO III.3 (H/F)
- RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE FO IV.A (H/F)
- RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE MO IV.A (H/F)
- RESPONSABLE PROFESSIONNALISATION ET ANIMATION COMMERCIALE MO III.3 (H/F)
- ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.2 (H/F)
- ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.3 (H/F)
- CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT PRO II.3 (H/F)
- CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.1 (H/F)
- CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.2 (H/F)
- ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.2 (H/F)
- ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.3 (H/F)
- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES FRONT OFFICE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI VENTE PRO IV.A (H/F)
- RESPONSABLE APPUI VENTE PRO III.3 (H/F)
- RESPONSABLE DE MARCHE ESPACE COMMERCIAL IV.A (H/F)

## Raisons d'être

Dans le cadre des responsabilités assurées par la DR en matière de pilotage et d'animation des points de contact du Réseau, le Responsable Animation des Partenariats contribue au développement commercial des Zones de Marchés par l'animation des Agences & Relais en appui et soutien des équipes Secteur (Responsable Espace Commercial /Responsable Exploitation).

Il est le garant de la formation, initiale et continue, des partenaires (connaissance des offres et respect des procédures). Il est responsable de leur montée en compétence pour développer le chiffre de ventes et garantir une relation de qualité avec les clients La Poste. Il peut être considéré comme référent sur sa fonction pour les autres RAP de sa DR

A ce titre, le Responsable Animation des Partenariats: Anime et professionnalise les points de contacts en partenariat et développe l'activité commerciale selon la typologie et le potentiel des partenaires. Est le garant d'un standard de qualité (flashage des objets, respect des procédures, retour des instances dépassées, affichage CGV...) et de service et d'offre (disponibilité et visibilité des produits) dans tous les points de services. En coordination avec les équipes Secteur, assure une présence régulière auprès des partenaires, adaptée au potentiel et à la fréquentation du point de service. Forme les nouveaux partenaires et assure auprès d'eux le déploiement des projets nationaux.

## Missions

## Anime commercialement les Agences et Relais

- Réalise l'animation individuelle des agents communaux en LPAC et des commerçants en LPR : en charge de la diffusion, la promotion et la formation des nouvelles offres et services
- Participe à l'animation collective régulière réalisée par le Secteur (fournit les informations et co-anime les réunions avec le Responsable Espace Commercial et le Responsable Espace)
- Favorise le partage des bonnes pratiques
- Participe aux réunions Zones de Marché et conventions Responsable Espace Commercial programmées en amont avec le Développement Partenariats et zones de marché
- Est responsable de l'organisation des réunions transverses « Tous Partenaires » regroupant les partenaires Agences & Relais et les élus de la zone

## Pilote et suit la performance des partenaires

- Maîtrise (identifie, connaît) les enjeux commerciaux des partenaires de son périmètre
- Pilote, analyse et communique les résultats
- S'assure de la qualité de l'expérience client : merchandising, affichage obligatoire, signalétique, satisfaction client, qualité de service et respect des engagements par le partenaire

## Accompagne le démarrage de l'activité des nouveaux partenariats

- Forme les agents communaux et les commerçants
- Accompagne les premières journées de fonctionnement en appui et soutien de l'équipe du Secteur

## Assure la conduite du changement pour le déploiement des projets nationaux auprès des partenaires

- Met en œuvre la conduite du changement auprès des partenaires pour le déploiement des nouvelles procédures, offres ou projets

# Compétences

## Banque de détail

### Services Courrier Colis

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits Services Courriers Colis. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

### Marché Professionnels

Connaître les spécificités de la clientèle Professionnels. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

## Comportementales Socles

### 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.

### 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.

## Digital et Data

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser 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.

### Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

## Efficacité professionnelle

### Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

### 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.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en oeuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

### Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes, . . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

### Pilotage et reporting

Piloter son activité. Suivre ses indicateurs de performance. Savoir consolider les informations dans des tableaux de bord. Savoir rendre compte et alerter le cas échéant.

### Analyse et résolution de problèmes

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un(des) scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en oeuvre dans la durée.

### Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scenarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

## Relation Client

### Animation de l'espace de vente

Organiser des actions commerciales pour promouvoir les offres et services dans l'espace de vente. Mettre à disposition la Publicité sur Lieu de Vente (PLV) dans l'espace de vente.

### 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.

### Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

## Risques et réglementation

### Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

## **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.

### **Déploiement des offres vendues**

Accompagner la mise en oeuvre opérationnelle des offres commerciales auprès de son/ses client(s) et assurer sa satisfaction.

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

### **Répartition des effectifs**

- 
- 

Bgpn reseau

### **Effectif de la fonction**

De 100 à 249