

Fonction

RESPONSABLE APPUI ACTION COMMERCIALE 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 MARCHÉ 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 du Centre d'Expertise ou de Colissimo, la/le Responsable Appui Actions commerciales contribue à l'efficacité commerciale afin de réaliser les objectifs de vente des Directions des Ventes Entreprises et Grands Comptes de son périmètre et Directions Régionales des Ventes et Stratégiques Colissimo. Elle/il appuie les projets des directions commerciales pour leurs actions locales : challenges locaux, manifestations clients et actions commerciales. Elle/il contribue à l'élaboration des plans de communication interne et externe, propose et réalise les actions de communication et accompagne le changement.

Missions

Conquérir et développer le chiffre d'affaires :

- Définit et anime un plan de communication interne et externe en proposant et organisant des actions innovantes de promotion des offres de la Poste Solutions Business en interne/externe en terme d'image et de notoriété sur son périmètre ,
- Analyse les besoins de communication, manifestations internes et externes ,
- Conseille et propose des actions de communication aux DVE/DVGC/DRV/DCS en cohérence avec la stratégie de la Direction Commerciale :
 - en définissant les cahiers des charges et en optimisant le budget de communication ,
 - en concevant les supports de communication adaptés ,
 - en organisant et pilotant les manifestations clients de sa zone en partenariat avec les ACMC et ANCI et la DCE ,
 - en accompagnant les équipes dans leur réalisation ,
 - en développant une relation de confiance durable avec les différents acteurs.
- Identifie les réseaux relationnels et événementiels permettant la mise en œuvre de la communication d'influence sur son périmètre : en contribuant à l'élaboration d'un programme de relations publiques commerciales permettant la participation des équipes des DVE/DVGC/DRV/DCS à des événements et à des clubs clients :
 - en proposant et organisant la participation à des salons et événements externes ,
 - en participant à l'interface avec les prestataires externes et internes.
- Propose et organise les animations internes permettant le développement du chiffre d'affaires :
 - en définissant les cahiers des charges avec les DVE/DVGC/DRV/DCS et Direction du Centre Expertise ,
 - en concevant des challenges internes locaux et les supports de communication ,
 - en participant à la diffusion de l'information et des bonnes pratiques et/ou en créant une communauté.
- Impulse et sensibilise la Force de Vente et les Experts aux réseaux sociaux et aux nouveaux moyens de communication ,
- Participe et contribue à la réalisation du Plan d'Actions Régional en respectant le dispositif du PAC National ,
- Organise la communication interne du Centre d'Expertise ,
- Relaye au Siège, les belles affaires et bonnes pratiques ,
- Garantit la gestion du budget.

Agir pour la satisfaction client :

- Fait preuve de proactivité afin 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 ,
- Effectue un suivi des principales actions, manifestations et animations en mesurant la satisfaction clients et les impacts ,
- Garantit le suivi de la qualité de service rendu en analysant les questionnaires de satisfaction.

Participer au Système de Management de la Qualité et au Système de Management de l'Excellence :

- Soumet des propositions à son responsable hiérarchique pour améliorer les résultats individuels et collectifs ,
- Participe et anime si besoin des réunions de groupe de résolution de problèmes en s'appuyant sur les méthodes/outils du Système d'Excellence.

Sécurité/Prévention des risques :

- 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.

Compétences

Communication et marketing

Stratégie et plan de communication

Maîtriser et sélectionner les supports, outils et process de communication / média (numérique, papier, visuel, audio, réseaux sociaux. . .) les plus adaptés à l'action de communication souhaitée et à la cible sur son périmètre, afin de formaliser des recommandations stratégiques et construire des plans de communication / médias.

Techniques de communication

Maîtriser les techniques de communication, de rédaction, de gestion éditoriale, de design et de scénarisation de messages sur différents supports de communication, afin de transmettre de l'information et du contenu et faire vivre une expérience au client au travers des messages diffusés.

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.

Veille / innovation / tendances

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité.

Projet

Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

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

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

Centre d'Expertise
Bu Colis

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9