

## Fonction

### RESPONSABLE CLIENTS GRANDS COMPTES 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

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, la/le Responsable Clients Grands Comptes garantit l'atteinte des objectifs de chiffre d'affaires, le développement de son portefeuille dans une optique omnicanale et la satisfaction clients.

## Missions

Conquérir et développer le chiffre d'affaires

- Garantit l'atteinte des objectifs de CA globaux et pour chaque BU, dans le respect des plans de marche nationaux en pilotant en permanence son volet d'activités et d'opportunités.

Pour assurer la fidélisation, la conquête et promouvoir la multi-détention des solutions :

- Réalise périodiquement une revue de portefeuille avec la Directrice/le Directeur des Ventes Clients Grands Comptes sur le suivi des priorités et notamment sur le suivi des plans de vol/plans d'affaires.
- Pilote rigoureusement les renouvellements à forts enjeux en anticipant les actions à conduire en lien avec les clients (satisfaction, besoins nouveaux...).
- Intègre et garantit dans son activité les priorités du Plan d'actions commercial national sur la fidélisation, la conquête et les temps d'accélération qui en découlent (vente des offres phares et nouvelles offres, déploiement des accords cadres et des affaires reproductibles, leads...).
- Développe la pénétration des produits et services sur son portefeuille clients pour favoriser la multi détention et la croissance du taux d'équipement sur les différents marchés.
- Met en œuvre les actions de réassurance en cas de retard à l'objectif par un pilotage des ventes rigoureux de l'avancement des opportunités de son portefeuille.
- Travaille en mode « projet » avec les BUs et Filiales, fonctions support, ainsi qu'avec les Responsables développements notamment par la réalisation d'apports d'affaires.
- Programme, anticipe et réalise son activité avec différents moyens (Réseaux sociaux, leads des actions de marketing, etc...) lui permettant de réaliser ses objectifs de CA.
- Développe sur son portefeuille le nombre de décideurs à haut niveau rencontrés (DG, Dir. Mkg, Dir. Comm, DRH, DAF, Dir RSE...) et travaille sur les stratégies d'influence pour proposer de avec efficience les solutions de nos différents marchés.
- S'assure de la maîtrise de la méthode de vente stratégique pour développer son volant d'affaires et ses ventes.
- Promeut l'image et le positionnement de La Poste Solutions Business auprès des entreprises de son périmètre en relais des actions de communication nationales

# 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

### 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.

### 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.

## 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

### 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.

## Vente

#### Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

#### 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.

## Environnement de travail

Lieu de travail: Direction des Ventes Grands Comptes  
Déplacements Fréquents sur un périmètre étendu

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

### Répartition des effectifs

- □  
Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique
- □  
Bgpn reseau

### Effectif de la fonction

De 100 à 249