

## Fonction

# RESPONSABLE COMMERCIAL IMPORT IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES COMPTES STRATEGIQUES IV.B \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE III.3 \(H/F\) V](#)
- [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 DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE COMPTES STRATEGIQUES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES III.2 \(H/F\) V](#)
- [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 et de la politique commerciale définie par Colissimo, porteur de l'image de l'entreprise, la/le Responsable commercial Import doit, dans le cadre de la politique commerciale définie par Colissimo garantir l'atteinte de ses objectifs commerciaux.

Elle/il fidélise et développe les clients de son portefeuille Import, prospecte sur de nouveaux marchés sur sa zone hors France.

Elle/il anime la force de vente indirecte (DPD, Asendia) pour promouvoir notre offre à l'étranger et maîtrise la langue anglaise.

## Missions

Centrer ses actions sur ses résultats

Intégrer la stratégie dans son activité

- Développe les ventes selon les orientations stratégiques définies par Colissimo (extensions sur de nouvelles activités, reprises concurrence, mise en place de nouvelles offres ou services).
- Connait et sait analyser le marché étranger pour détecter les prospects potentiels
- Met en œuvre le Plan d'Actions Commercial sur son portefeuille client dans le respect de la politique commerciale
- Contribue aux Business Review avec les différents acteurs du Groupe (Courrier, Filiales) et développe les synergies afin d'accroître le chiffre d'affaires de Colissimo et du Groupe
- Intègre dans son activité les priorités du Plan d'Actions commercial national et international

Piloter, prospecter et développer son portefeuille client

- Elabore et propose les prévisions de vente sur son portefeuille
- Analyse les résultats de vente de ses clients, les garantit et met en œuvre des actions correctives dans une démarche d'amélioration continue
- Effectue le reporting de son activité dans le CRM
- Elabore un Plan d'Actions Commercial annuel sur son Top clients

- Elabore son plan d'action de prospection sur les pays étrangers en détectant et en qualifiant des potentiels, les secteurs porteurs, et les nouveaux marchés
- Mène les négociations avec les prospects dans la limite de ses délégations tarifaires et en réfère à son responsable hiérarchique pour toute demande de dérogation
- Garantit la cohérence des informations nécessaires à l'élaboration des propositions commerciales et des contrats
- Sollicite les ressources internes pour l'élaboration des offres, le suivi, l'accompagnement des clients (Opérations, facturation, recouvrement, Services clients, ADV....) et la mise en place opérationnelle de l'injection directe

#### Développer les synergies

- Développe le chiffre d'affaires à l'étranger en favorisant les relations avec les homologues des filiales, partenaires internationaux (DPD, Asendia)

#### Agir pour la satisfaction client

- Développe une bonne compréhension du client et de son marché afin de préparer ses rendez-vous et d'intervenir en expertise conseil auprès des clients
- Satisfait le besoin client en négociant des offres Injection directe adéquates et en l'accompagnant dans son évolution
- S'assure du suivi de la collaboration et des engagements respectifs client / Colissimo
- Se positionne en soutien fonctionnel sur les grands comptes ou les comptes stratégiques ayant des négociations Injection directe Import avec des entités rattachées aux pays gérés

#### 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.

#### Agir pour préserver tous les jours et en tous lieux la Santé et la Sécurité et participer au Système de Management de la Sécurité Santé au Travail

- Respecte en permanence les consignes de sécurité sur les lieux de travail au sein de l'entreprise et dans tous les lieux de travail visités
- Respecte en permanence les consignes de sécurité lors des déplacements
- 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 pour améliorer les conditions de travail

## 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.

### 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.

#### Langues étrangères

Comprendre une / plusieurs langues et s'exprimer oralement et à l'écrit avec clarté et précision de façon à se faire comprendre de ses interlocuteurs.

### 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

#### Analyse, management et pilotage des risques

Déetecter, analyser et remonter les risques en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

#### 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

#### 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

- Déplacements Fréquents
- Grande disponibilité

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- ☐ Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 1 à 9