

Fonction

RESPONSABLE DES OFFRES IMPRIMES PUBLICITAIRES III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE DES OFFRES IMPRIMES PUBLICITAIRES ET PRESSE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT ET REALISATION DES OFFRES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES COURRIER IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES MARCHANDISES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES NOUVEAUX SERVICES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES PRESSE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES IMPRIMES PUBLICITAIRES III.3 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés et d'optimisation des organisations au sein de la Direction Exécutive de la BSCC, la/le Responsable des offres Imprimés Publicitaires (IP) assure la coordination entre les clients (opérateurs IP) et la filière logistique en garantissant l'optimisation de la performance dans le respect des process et des règles de concurrence, pour les activités des Imprimés Publicitaires.

Elle/il assure l'animation et la montée en compétences des équipes en établissement dans son domaine d'expertise.

Missions

Centrer ses actions sur les résultats

Garantit la bonne réalisation des offres Imprimés Publicitaires dans le respect des process standards et des outils SI nationaux :

- en optimisant les coûts/la qualité/les délais en relation avec les autres experts de la DEX (plans de transport, gestion des contenants, signalétique, ...)
- en garantissant la bonne appropriation et application des process
- en veillant au respect de la déontologie au niveau du contenu des messages distribués en IP
- en garantissant l'application de la convention IP avec les opérateurs et l'exhaustivité de la facturation des prestations réalisées
- en assurant les relations avec les plateformes des opérateurs IP notamment en cas de dysfonctionnement afin de co-construire un plan d'actions

Pilote le déploiement des offres et des nouveaux services Imprimés Publicitaires au niveau de la DEX :

- en présentant et en expliquant le kit national aux opérationnels
- en pilotant toutes les phases de l'expérimentation afin de recueillir les propositions d'évolutions (bonnes pratiques....) afin de construire un retour d'expérience exhaustif pour prise de décision de généralisation
- en coordonnant et en assurant l'interface entre l'établissement test et les experts nationaux

En qualité d'expert(e), elle/il est l'interlocuteur privilégié(e) sur son périmètre :

- en garantissant la fiabilité des référentiels et des données IP .
- en mettant à jour le découpage des zones vendues aux clients (Master)
- en apportant un appui technique aux équipes de la DEX pour toute question client et d'organisation de l'IP .
- en réalisant une veille sur les évolutions externes (techniques, réglementaires, concurrence) et les produits afin d'informer l'équipe
- en contribuant et en veillant à l'appropriation de la stratégie IP par les établissements
- en analysant les données IP (suivi de la performance, suivi des Plateformes Mécanisées...)
- en veillant, pour le compte de la DEX, au respect des engagements pris par La Poste auprès des autorités de la concurrence
- en assurant un traitement uniforme de la diffusion de tous les opérateurs Imprimés Publicitaires qui auraient signé une convention nationale de sous-traitance

Pilote le domaine métier « socle service de proximité clients » au niveau de la DEX :

- en garantissant la professionnalisation de la filière en établissement pour développer la maîtrise des savoir faire sur les outils et les process des offres et nouveaux services IP
- en les animant régulièrement sur les actualités du domaine d'expertise
- en apportant l'aide et le soutien nécessaire aux établissements pour améliorer leur performance opérationnelle (rebuts, contenants, défaut d'assemblage, ...)
- en réalisant les contrôles de second niveau nécessaires à la performance des établissements

Agir pour la satisfaction client

Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client :

- en contribuant à l'amélioration des résultats de mesure de la satisfaction clients (Net Promoter Score, etc).
- en analysant les résultats de la mesure externe de QS IP, propose et suit les plans d'actions nécessaires à la satisfaction client
- en inscrivant son action dans le Système de Management de l'Excellence.
- en participant aux travaux d'évolution des modalités de déploiement des offres IP avec la D²IO²P, les opérateurs et aux A3 afin de définir des actions correctives pour garantir les engagements clients si nécessaire.

Appuie les équipes commerciales dans leur relation avec les clients IP :

- organise des visites des plates-formes de traitement, des réunions régulières d'échange et de traitement des contrats, propose des solutions d'amélioration de la collaboration

Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

Applique 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

Compétences

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.

CSPD

Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants

Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.

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

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

Pilotage et gestion de l'activité

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).

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

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49