

## Fonction

# RESPONSABLE DES VENTES ENTREPRISES IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [MANAGER DEVELOPPEMENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE L'ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DES VENTES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL - GROUPE B IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGER DES VENTES COMPTES CLES IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER TELEVENTE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, la/le Responsable des Ventes Entreprises Télévente est garant(e) de la réalisation des objectifs d'activité et de chiffre d'affaires de son périmètre.

Elle/il garantit l'efficacité commerciale de ses équipes de Managers des Ventes Entreprises Télévente pour assurer la fidélisation, le développement du portefeuille de son périmètre et la satisfaction clients dans une dimension omnicanale.

La/le Responsable des Ventes Entreprises Télévente assure le management de ses équipes en garantissant l'activité et en accompagnant le développement professionnel de ses collaborateurs.

## Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

- Déploie la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs
- Communique la vision d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui donne du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats

- Impulse le déploiement des nouvelles pratiques managériales de l'Excellence Commerciale, garantit le pilotage de la performance et de l'amélioration continue au travers de l'Obeya et diffuse la méthodologie de résolution de problèmes en rendant ses équipes actrices de l'amélioration continue.
- Réalise périodiquement un entretien de performance avec chacun de ses Managers des Ventes Entreprises Télévente sur le suivi des priorités et sur les actions en cours.
- Intègre dans l'activité de son équipe les priorités du Plan d'actions commercial national : sur la fidélisation sur la conquête : la vente des offres phares et nouvelles offres , le déploiement des accords-cadres, les affaires reproductibles
- Garantit un pilotage rigoureux des renouvellements à forts enjeux sur chaque portefeuille par une anticipation des vendeurs sur les actions à conduire.
- Garantit la mise sous pilotage par ses Managers des ventes Entreprises Télévente d'une démarche commerciale systématique de reconquête sur les clients perdus après analyses précises des causes (concurrence, qualité de service...).
- Accompagne ses Managers des Ventes Entreprises Télévente et vendeurs dans la pénétration des offres et services pour favoriser la croissance du taux d'équipement sur les différents marchés.
- Accompagne ses Managers des Ventes Entreprises Télévente et leurs Chargé(e)s Clientèle Entreprises sur la multi-détention pour consolider la fidélisation client par la vente des différents services par marché

Conquérir et développer le chiffre d'affaires

Vend et aide à vendre :

- Appuie les dossiers Clients à enjeux de son périmètre tant en fidélisation qu'en conquête

Piloter le développement commercial

- Garantit l'atteinte des objectifs de chiffre d'affaires globaux et des Business Unit dans le respect des plans

de marche nationaux.

- Accompagne, les Managers des Ventes Entreprise Télévente et les vendeurs sur les actions de réassurance en cas de retard à l'objectif, par un pilotage des ventes rigoureux et la maîtrise des opportunités.
- S'assure du respect des processus commerciaux par les Managers des Ventes Entreprises Télévente et de la mise à jour de façon fiable, pertinente et quotidienne de l'outil de gestion de la relation client .
- Garantit un volant d'activité suffisant pour permettre l'atteinte des objectifs de chiffre d'affaires.

Agir pour la satisfaction client

- Garantit avec le Responsable satisfaction Clients un suivi de l'exécution des prestations vendues afin d'augmenter la qualité de service.
  - Développe, par l'intermédiaire du Responsable satisfaction Clients, la satisfaction des clients de son périmètre avec pour objectif les standards d'excellence.
  - Contribue à la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client : en mettant en place des actions sur la base des résultats des dispositifs de mesure de la satisfaction Clients (Net Promoter Score...)
- en pilotant et en mettant en œuvre le Système de Management d'excellence au sein de son périmètre

Garantir l'adaptation des ressources

- Est garant(e), sur son périmètre de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail
- Assure le recrutement des nouveaux managers et vendeurs et accompagne leur intégration avec la mise en place systématique d'un cursus de prise de fonction.

Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers

- Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter en impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

## 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

#### 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

### Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

## Risques et réglementation

### Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, 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

### Management du système d'excellence

Mettre en oeuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en oeuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

### 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.

### Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

## 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

Lieu de travail: Direction des Ventes Télévente

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

Services-Courrier-Colis

- ☐

Banque postale

## Effectif de la fonction

De 1 à 9