

## Fonction

# RESPONSABLE DEVELOPPEMENT 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 DEVELOPPER 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, la/le Responsable Développement Solutions a pour mission d'identifier sur son marché de référence les clients/prospects à potentiel pour proposer et déployer un plan de développement sur les portefeuilles en lien avec les Responsables Clients Entreprises / Responsables Grands Comptes et la Télévente. Elle/il contribue à la réussite des actions collectives au sein de la direction commerciale Courrier.

## Missions

Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats :

- Promeut et vend les solutions en prospectant, négociant et concluant les ventes pour garantir les objectifs de CA de son marché de référence ,
- Déetecte et développe de nouveaux business sur son marché de référence (Relations d'Affaires, Communication Commerciale, Colis/Logistique/International et Nouveaux Services) ,
- Analyse son marché, identifie les opportunités de développement significatives et déploie les actions commerciales adaptées pour vendre ,
- Pilote son activité et ses résultats : fait des prévisions pertinentes pour atteindre le CA prévu. Analyse les résultats et redéfinit les actions adaptées ,
- Contribue à la réussite des plans d'actions de son marché, manage les projets et fédère les acteurs internes ,
- Développe le chiffre d'affaires et le taux d'équipement des clients sur son marché de référence en soutien des Responsables Grands Comptes, des Responsables Clients Entreprises et de la Télévente ,
- Travaille en parfaite collaboration avec les Responsables Grands Comptes, Responsables Clients Entreprises, le Centre d'Expertise et la Télévente, pour contribuer à l'émergence d'opportunités et à la concrétisation de new business ,
- Réalise des apports croisés sur les autres marchés et notamment sur les Nouveaux Services ,
- Programme, anticipe et réalise son activité avec différents moyens (réseaux sociaux pros, leads des actions de marketing, etc...) lui permettant de réaliser ses objectifs de CA ,
- Identifie les clients à potentiel pour proposer un plan de prospection sur les portefeuilles des Responsables Grands Comptes, Responsables Clients Entreprises et de la Télévente ,
- Assure le déploiement des accords cadre ,
- Est en interaction avec la Filiale de son marché de référence, pour assurer une collaboration efficace et de qualité afin garantir la satisfaction des clients.

Vend et aide à vendre :

- Assure les rendez-vous Clients sur sollicitation des Responsables Grands Comptes, Responsables Clients Entreprises et de la Télévente qui auront préalablement identifié des besoins ,

- Capitalise sur sa maîtrise de la méthode de vente pour développer son volant d'affaires et ses ventes ,
- Assure en propre des rendez-vous clients en utilisant tous les canaux , phoning, vidéo-conférence, Réseaux Sociaux, salons... ,
- Fait preuve d'une dynamique d'innovation pour développer des nouvelles opportunités de business ,
- Garantit la sécurisation financière lors de la contractualisation ,
- Respecte la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risque de réputation...).

Piloter le développement commercial :

- Garantit l'atteinte des objectifs de CA globaux et des relais de croissance dans le respect des plans de marché nationaux ,
- Par un pilotage des ventes rigoureux et la maîtrise des opportunités, propose les actions de réassurance en cas de retard à l'objectif ,
- Respecte les processus commerciaux et la mise à jour de façon fiable, pertinente et quotidienne de l'outil de gestion de la relation client ,
- S'assure d'un volant d'activité suffisant pour permettre l'atteinte des objectifs de CA ,
- Utilise l'ensemble des leviers de formation mis à disposition sur la connaissance de l'environnement, des offres, des méthodes et des outils (digital learning, formations...) ,

Agir pour la satisfaction client :

- Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client ,
- Est en interaction avec la BU / Filiale de son marché de référence pour assurer une collaboration efficace et de qualité afin de garantir la satisfaction des clients ,
- Met en place des actions sur la base des résultats des dispositifs de mesure de la satisfaction Clients (Net Promoter Score...).

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.

Référent :

- Transfère son expertise et joue un rôle de référent auprès des commerciaux

## 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.

### **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.

## **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 œuvre 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**

### **Direction des Ventes Entreprises**

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## Métier

---

### **Répartition des effectifs**

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

### **Effectif de la fonction**

De 100 à 249