

## Fonction

# RESPONSABLE RELATION CLIENTS / ADV IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [SUPERVISEUR RELATION CLIENTS - ADV III.1 \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR RELATION CLIENTS ADV III.2 \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR RELATION CLIENTS / ADV III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE RELATION CLIENTS / ADV IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE DOMAINE RELATIONS CLIENTS IV.B \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de la Branche Services-Courrier-Colis, la/le Responsable Relation Clients ADV manage une équipe. Elle/Ill s'assure du bien-être au travail de tous ses collaborateurs et développe l'autonomie de ses équipes.

Elle/il pilote le traitement des activités confiées (relations clients, back office, facturation et recouvrement) dans les délais et la qualité attendue afin de respecter les engagements clients. Elle/il contribue à la réalisation du contrat d'objectifs de son Entité et/ou son pôle.

## Missions

### Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

- Porte la vision d'ensemble de l'entreprise en donnant le sens de la transformation pour chacun et manage ses équipes dans la réussite des projets
- Travaille à la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs sur les axes stratégiques partagés avec ses équipes

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

Système du Management de l'Excellence

- Met en œuvre le management du nominal, organise et supervise le fonctionnement de son pôle ou domaine d'activité en choisissant des objectifs responsabilisant.
- Il favorise le travail en équipe par le management visuel, le brief, le Tour terrain et les méthodes de résolution de problèmes notamment au sein de l'Obeya de l'entité et/ou du pôle.
- S'assure du respect des standards aux postes de son équipe

Système du Management de la Performance

- Met en œuvre le management de la transformation de son entité et/ou pôle, s'assure de l'atteinte de son contrat d'objectifs, en contrôlant les résultats et en définissant les actions correctrices.
- Veille au respect d'une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux postiers et à la valeur créée pour l'entreprise
- Peut participer au CODIR de l'Entité et/ou pôle.
- Peut piloter les indicateurs du budget de son périmètre dans toutes ses composantes, en mettant en œuvre des actions correctives pour une qualité optimale (pour les Responsables Relation Clients ADV)

### Garantir et développer le chiffre d'affaires

- Garantit la bonne réalisation du niveau des activités de son domaine (relations clients, back office, facturation et recouvrement) en s'appuyant sur les indicateurs en place NF 345, nominal (délais de facturation, de recouvrement, de prise en charge du client interne/externe)
- Mobilise et accompagne ses équipes dans la promotion et la vente des produits et services adaptés à la cible clientèle dont il a la charge, pour la DRC
- Interagit avec les autres Responsables pour identifier des pratiques gagnantes facilement dupliquables

### Agir pour la satisfaction client et la qualité de service

Système du Management de la Qualité

- Organise et fluidifie les relations clients/fournisseurs avec les responsables opérationnels : Commercial, Etablissements, Réseau (pour les Responsables Relation Clients ADV)
- Pilote et contribue à la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client en :
  - garantissant le respect des processus et des engagements clients
  - mobilisant ses équipes autour des indicateurs de la satisfaction clients
  - veillant à la bonne exécution des activités , déploiement du contrat, (facturation, recouvrement, back office), la prise en charge du client en assurant un travail collaboratif entre les équipes commerciales, la production et le Réseau.
  - garantissant le respect des normes associées à l'activité (NF 345, DSO ...).
  - proposant et/ou mettant en place des actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process et la formation « relation client » des équipes.

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

Système du Management de la Santé, Sécurité au Travail des postiers

- Met en œuvre et pilote la politique de prévention en :
  - respectant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail
  - assurant la revue SMSST et en garantissant la mise en œuvre d'actions de prévention et correctives sur le présentisme, l'accidentologie et la Qualité de Vie au Travail

## **Mobiliser / Développer les compétences**

Accompagner les collaborateurs et développer une culture d'autonomie

- Assure le développement des compétences de l'ensemble des membres de son équipe.
- Garantit le respect du plan de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage
- Peut participer à la revue de personnel.
- Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel

## **Guider / Encourager le changement**

Accompagner les transformations de l'entreprise et insuffler une dynamique de progrès

- Est garant(e) de la mise en œuvre du référentiel de management de la BSCC, de l'application des standards managériaux, des accords d'entreprise et des engagements en matière de responsabilité sociale.
- Met en œuvre avec son équipe des actions d'amélioration notamment suite à la Visite terrain, en s'assurant de leur suivi et en mesurant les résultats
- Favorise le partage des bonnes pratiques et crée une cohésion d'équipe.

# **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.

### 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.

#### Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

#### Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

### 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).

### Projet

#### Management de projet

Maitriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

### 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

#### 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.

## **Prérequis**

Pour les services internationaux pratique de l'anglais

### **Famille**

---

### **Filière**

---

### **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

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

## **Effectif de la fonction**

De 50 à 99