

## Fonction

# RESPONSABLE TECHNICO-COMMERCIAL IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE TECHNICO-COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, la/le Responsable Technico-Commercial gère et porte la responsabilité d'un portefeuille de prestataires nationaux ou locaux, afin de contribuer à la réalisation des objectifs de chiffre d'affaires.

Elle/il est garant(e) du respect et de l'application des règles du courrier dans sa zone d'intervention tant d'un point de vue logistique que juridique.

Elle/Ill est expert(e) auprès des forces de ventes de La Poste sur les offres de courrier industriel et les nouveaux services.

## Missions

Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

Optimiser le chiffre d'affaires

- En développant le chiffre d'affaires via des contrats de partenariat entre le Groupe et les prestataires.
- En expertisant et analysant le chiffre d'affaires pour une prévision fiable des points de sortie.
- En participant à la veille technologique et stratégique du marché.

Gérer la relation avec les prestataires nationaux ou locaux.

- En négociant et garantissant la sécurisation financière et les délais de paiement de son périmètre.
- Contribue à l'équité de traitement en matière de dépôt et de prise en charge.
- Maintient un dialogue permanent avec ces acteurs du marché.

Apporter un appui technico-commercial aux vendeurs en Direction des Ventes Entreprises et Grands Comptes.

- En assurant l'avant-vente logistique et technique des offres de courrier industriel (communication et relation d'affaires) et l'actualisation des contrats (modification des sites de dépôt, évolution des prestataires déposants).
- En contribuant à l'avant-vente, aux déploiements de l'offre et en intervenant en support technique auprès des Clients Grands Comptes des Nouveaux Services de Proximité.
- En formant les forces de vente aux offres Courrier Industriel.
- En contribuant à la lisibilité des résultats commerciaux des territoires par une action proactive sur la répartition du CA intermédiaire.
- En pilotant des projets de déploiement en transversalité avec la Business Unit Nouveaux Services, et les Directions concernées (technique, juridique, opérationnelles, ...) sur les Clients Grands Comptes.

Agir pour la satisfaction client

- Développe la satisfaction des clients de son portefeuille avec pour objectif les standards d'excellence.

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.

## 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.

### **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.

## **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 œuvre les mesures correctrices.

## **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.

### **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 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

### 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.

## Environnement de travail

Lieu de travail

Directions des Ventes et Grands Comptes Siège

Déplacements sur son périmètre

## Famille

---

## Filière

---

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 10 à 49