

## Fonction

# SUPERVISEUR RELATION CLIENTS - ADV III.1 (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 Superviseur assure le management d'une équipe et assure l'efficacité du processus de gestion clients de son domaine d'activités. Elle/Ill contribue à la performance de son entité et à la satisfaction des exigences clients (internes et/ou externes).

La/le Superviseur participe à l'amélioration continue et à la qualité de service interne et externe de son équipe et de son établissement.

Elle/Ill est le garant(e) de la tenue des objectifs de qualité assignés à son équipe en particulier ceux liés à la NF 345.

Il participe à l'amélioration du parcours client.

## Missions

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

Manage une équipe de Conseillers Relation Clientèle / Chargés d'affaires / Chargés RC-ADV/ Assistants Facturation

- Assure la gestion individuelle et collective de l'équipe au quotidien
- Informe son équipe de la stratégie de l'entreprise, de l'évolution de l'entité et communique les résultats du service
- Coordonne et organise la répartition des activités quotidiennes
- Contribue à développer l'engagement de ses équipes en adoptant une posture exemplaire

Garantit l'atteinte des objectifs de son équipe

- Pilote au quotidien le suivi des indicateurs d'activités de son équipe
- Motive et challenge ses collaborateurs pour garantir l'atteinte des objectifs fixés.

Définir, réaliser et diffuser les outils, solutions, processus utiles à l'activité

- Assure l'atteinte des indicateurs de pilotage de l'activité
- Alimente des tableaux de bord permettant de suivre l'évolution de l'activité du service.
- Assure le suivi des indicateurs de qualité et de satisfaction de traitement des attentes clients et contrôle la performance de son équipe
- Identifie les dysfonctionnements de son activité et de son équipe puis propose des plans d'actions adaptés.
- Synthétise les données du domaine d'activité (Relation Clients, Administration des ventes) pour informer les services concernés et proposer des améliorations

### Système d'excellence

Excellence opérationnelle

- Réalise le brief en faisant remonter des problèmes pour améliorer l'organisation de son service.
- Met en place le dispositif de résolution de problème avec son équipe en boucle courte
- Encourage ses collaborateurs à être force de proposition sur des actions visant à améliorer la satisfaction client et développer la fidélisation
- Garantit les standards définis (standards au poste, SST ...) lorsqu'elle/il effectue le tour terrain

- Objectifs Qualité et la documentation Qualité

## **Qualité et Satisfaction Client**

Garantit l'exécution des procédures selon les normes qualité en vigueur

- Assure, dans le cadre de la certification NF Service, le suivi des objectifs Qualité et la documentation Qualité
  - Participe aux audits de contrôle des normes en vigueur
  - Contrôle le respect des process par toutes les parties prenantes
- Assure, dans le cadre de la certification NF Service, le suivi des ???

Agir pour la satisfaction client

- Identifie les dysfonctionnements et propose des solutions visant à l'amélioration du service

## **Santé Sécurité au Travail**

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

- Garantit la mise en place et le respect du Système de Management de la Santé Sécurité au Travail
- Garantit le respect des conditions d'accueil des nouveaux arrivants

## **Mobiliser / Développer les compétences**

Accompagner les collaborateurs

- Accompagne le déploiement des actions du service et motive et challenge ses collaborateurs pour garantir l'atteinte des objectifs fixés.
- Identifie les besoins en formation et organise un plan individuel de développement professionnel
- Assure la conduite de la revue de personnel et de la détection des talents
- Accompagne le développement des talents et en aidant chacun à réaliser son projet professionnel

## **Garantir l'adaptation des ressources**

- Veille à l'optimisation des ressources et s'assure de son adéquation avec les besoins du service
- Identifie les contributions de chacun et s'assure d'une répartition de la charge de travail équitable et efficace

## **Agir pour la qualité du climat social**

- Accompagne son équipe dans les transformations dans le respect des règles de conduite du changement

# **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.

### **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.

### **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.

### **Expression orale et écrite**

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## **MUO**

### **Connaissance des process bout en bout**

Analysé le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc. . .).

## **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 œuvre 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 œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

### **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.

## **Prérequis**

Pour les services internationaux pratique de l'anglais

## **Famille**

---

## Filière

---

## Métier

---

### **Répartition des effectifs**

- Bgpn numerique

### **Effectif de la fonction**

De 1 à 9