

Fonction

SUPERVISEUR RELATION CLIENTS / ADV III.3 (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/Il contribue à la performance de son entité et à la satisfaction des engagements 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/Il est le garant(e) de la tenue des objectifs de qualité assignés à son équipe en particulier ceux liés à la NF 345.

Elle/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
- Accompagne le déploiement des actions du service
- Contribue à développer l'engagement de ses équipes en adoptant une posture exemplaire et positive

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
- Pilote des tableaux de bord permettant de suivre l'évolution de l'activité du service d'un point de vue qualitatif et quantitatif
- Prend en charge le suivi des indicateurs de qualité et de satisfaction de traitement des attentes client et contrôle la performance de son équipe
- Identifie et analyse les dysfonctionnements de son activité et de son équipe et propose la mise en place d'alternatives
- Synthétise et analyse 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 problèmes 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

Qualité et Satisfaction Client

Garantir 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
- Contribue aux audits de contrôle des normes en vigueur
- Garantit le respect des process par toutes les parties prenantes

Agir pour la satisfaction client

- Analyse les dysfonctionnements et propose des solutions visant à l'amélioration du service
- Etablit un diagnostic de l'existant pour mesurer les écarts entre le niveau de qualité attendu et le niveau de qualité rendu

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 (Règlement Intérieur, standards du poste de travail ...)

Mobiliser / Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs

- Apporte son expertise sur la relation Clients
- Identifie les besoins en formation et organise un plan de développement professionnel notamment pour les nouveaux arrivants (bilan à 6 mois)
- Contribue à la revue de personnel et de la détection des talents
- Accompagne le développement des talents et aide 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

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

Compétences

Comportementales Sociales

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

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en oeuvre 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 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.

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.

Prérequis

Pour les services internationaux pratique de l'anglais

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Bgpn numerique
- ☐
Services-Courrier-Colis
- ☐
Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 10 à 49