

## Fonction

# TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.1 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT COURRIER S3C III.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.1 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN CONSEIL CONTROLE CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICO SAV III.2 \(H/F\)](#)
- [COORDINATEUR CONTROLE CHIFFRE D'AFFAIRES III.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés, d'optimisation de l'organisation, au sein d'une plateforme (PPDC/PIC), **la technicienne/ le technicien conseil contrôle clients** contribue à la prise en charge et au contrôle des dépôts clients. Elle/ il assure un rôle de conseil auprès des clients en veillant au respect de la non-discrimination.

Elle/ il garantit l'exhaustivité du chiffre d'affaires correspondant au trafic déposé et valide les saisies dans les SI après contrôle.

En qualité de référent, elle/il accompagne les nouveaux arrivants et contribue à leur professionnalisation

## Missions

### Centrer ses actions sur les résultats

En qualité de Technicienne /Technicien S3C, elle /il assure l'accueil, le conseil aux clients, la mise en place des contrats ainsi que le contrôle des dépôts. A ce titre, elle/il prend en charge les missions suivantes :

#### **Accueil, conseil au client**

- “ accueille et conseille les clients déposants et réclamants et participe à la fidélisation du client
- “ évalue le besoin du client et veille au traitement égalitaire de tous les clients
- “ effectue la prise en charge du trafic selon les procédures en vigueur et participe au développement de la relation client et au traitement des réclamations client
- “ veille à l'application des principes de communication écrite et orale dans la relation avec les clients
- “ gère les espaces de réception, de contrôle, de dégagement des produits déposés

#### **Mise en place des contrats & gestion de l'activité**

- “ constitue les dossiers de société en respectant les normes définies par le Centre National de Gestion des Données Clients (formulaires, pièces à fournir etc...)
- “ transmet l'ensemble des dossiers de société pour enregistrement au CNGDC.
- “ gère les dossiers Machine à Affranchir (planification des contrôles, relevé d'index pour les MA mécaniques, segmentation du parc...)
- “ composte les documents contractuels remis par le client

#### **Alimentation et validation des SI**

- “ consulte quotidiennement le SI et alimente les documents de suivi des objectifs et les SI sortants pour les activités de son domaine

“ effectue les saisies dans les applications de pré facturation ou transmet les éléments de facturation à l'Administration des Comptes Clients.

“ enregistre toutes les réclamations dans SIEC

“ Valide après contrôle les données dans le SI par l'équipe et prise en charge)

### **Contrôle des dépôts**

“ réceptionne les dépôts des clients et en assure le contrôle

“ alerte immédiatement son responsable en cas de dépôt non admis

“ restitue l'information contractuelle au client après contrôle de son dépôt

“ vérifie la présence des documents contractuels avec le dépôt, établit un document d'office en cas de manque et le signale à son responsable.

“ garantit le risque de non collusion (entente secrète avec déposant afin de faire bénéficier ce dernier de conditions non réglementaires) :

· en appliquant les procédures de contrôle

· en traitant les demandes clients de manière équitable et non-discriminatoire

· en se tenant informé régulièrement de la règlementation

“ assure la prise en charge des dépôts et des documents contractuels, transmet le dépôt au chantier Traitement des prestations d'affranchissement, effectue la mise en facturation après réalisation de la prestation.

“ vérifie les engagements contractuels et formalise les contrôles des dépôts constatés/ déclarés

“ effectue le contrôle de qualification du produit et des conditions d'accès, met en facturation les déclassements éventuels

“ informe son responsable en cas d'anomalie constatée lors du contrôle et effectue le redressement éventuel.

“ évalue les besoins en conteneurisation des clients en fonction du trafic déposé en relation avec le gestionnaire de conteneurisation

“ organise l'approvisionnement de la conteneurisation en fonction du trafic déposé

“ assure le dégagement des dépôts après contrôle vers le chantier Traitement dans le respect des horaires prévus

### **Satisfaction client / Amélioration continue**

“ traite la réclamation locale en effectuant les recherches et en répondant au client dans les délais impartis.

“ traite la réclamation du service clients en envoyant l'accusé de réception pour toutes les réclamations non traitées immédiatement

“ transfère le jour même la réclamation non locale aux services clients et s'informe de la suite donnée à la réclamation.

“ clôture les réclamations locales concernant la prise en charge

“ répond aux demandes d'enquêtes des services clients dans les délais impartis.

“ sensibilise les équipes S3C sur la qualité des données saisies, contrôle leur cohérence et met en place les actions d'amélioration nécessaires en lien avec le manager.

“ Contribue à la proposition d'amélioration des process, des méthodes...

“ Diagnostique les problèmes et les dysfonctionnements rencontrés, participe activement aux groupes/ateliers de résolution, et contribue à l'élaboration du plan d'actions.

## **Référent /Animation fonctionnelle**

- “ Parraine les nouveaux techniciennes/techniciens S3C
- “ Anime et partage les bonnes pratiques avec l'ensemble de l'équipe
- “ Réalise des formations produits/services de proximité (TILT)
- “ Réalise et analyse e tableau de bord de l'activité S3C.

## **Santé Sécurité au Travail**

- “ 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 notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité. Elle / il les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.
- “ applique les techniques gestuelles de manutention et porte les EPI

## **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.

## **CSPD**

### **Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants**

Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.

### **Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité**

Utiliser, appliquer, proposer et concevoir.

## **Digital et Data**

### **Outils, bureautique, applicatifs et logiciels**

Maitriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

### **Travail et outils collaboratifs**

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes

pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

## **Efficacité professionnelle**

### **Environnement et processus internes**

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des processus 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.

### **Animation fonctionnelle**

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

## **Relation Client**

### **Orientation adaptée**

Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.

### **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.

## **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 processus 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.

## **Environnement de travail**

PPDC/PDC

PIC

## **Relations internes/externes**

Technicienne-Technicien S3C

Agent de production

Coordinateur Contrôle Chiffre d'Affaires

Technico SAV

Service Clients

Relation clients- Administration des ventes

Commerciaux

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## Métier

---

### Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

### Effectif de la fonction

De 100 à 249