

Fonction

TECHNICO SAV III.2 (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, **la/ le technico SAV** assure l'interface entre le client et le service conseil contrôle client dans le but d'améliorer la satisfaction client et l'efficience de l'établissement en limitant les coûts par du contrôle de conformité et de l'amélioration continue.

Missions

Centrer ses actions sur les résultats

En qualité de Technico SAV, elle/il accompagne les commerciaux dans la contractualisation et la mise en œuvre des contrats et contribue à la fidélisation des clients :

- en assurant la gestion et le pilotage des contrats de son domaine d'activité
- en menant les analyses de risque (client, sécurisation financière, segmentation des contrôles, historique des anomalies...)
- en élaborant et en adaptant les plans de contrôle, les plans de sondage et les méthodes d'échantillonnage
- en garantissant la réalisation exhaustive de l'ensemble des contrôles liés à la qualité, pour l'ensemble des dépôts concernés et dans les délais attendus
- en garantissant l'aide à la décision et le conseil dans la négociation commerciale des contrats
- en assurant l'assistance technique aux forces de vente, aux clients et aux intégrateurs logistiques
- en communiquant les informations aux commerciaux en matière de contraintes de production, d'aspects techniques relatifs aux dépôts et à la préparation des produits
- en réalisant des études de faisabilité des propositions commerciales et en accompagnant le commercial dans la présentation des résultats des tests au client.
- en proposant des évolutions ou des renégociations de contrat
- en partageant avec les clients les aspects de présentation et de préparation des produits lors de la négociation des contrats techniques, notamment sur la mécanisation (lecture optique, normes de l'adresse)
- en évaluant les besoins clients en conteneurisation en fonction du trafic déposé et en gérant les stocks nécessaires
- en informant les clients en cas d'empêchements techniques, dysfonctionnements ou autres perturbations en cours et à venir et lui propose, avec l'accord du S3C, des solutions alternatives
- en contrôlant le respect des clauses contractuelles techniques de dépôts et en informant le client et le commercial en cas d'anomalie de dépôt et/ou d'évolution des conditions du contrat (variation de trafic, de

qualité, de fréquence...)

- en transmettant les justificatifs de facturation au service S3C pour facturation au client ainsi que les éléments éventuels des redressements / déclassés des contrats afin de garantir l'exhaustivité du chiffre d'affaires.
- en assurant le retour d'information contractuelle au client après contrôle de son dépôt
- en collaborant avec les experts produits (Presse/IP/Marchandises/Courrier) pour traiter les aspects techniques des dépôts et déterminer les actions correctrices en cas d'anomalies.
- en communiquant à son responsable les prévisions des flux
- en alertant en cas de dysfonctionnement détecté ou risque potentiel et en proposant une organisation de substitution
- en assurant le reporting et l'analyse des indicateurs de son domaine d'activité
- Identifie les clients potentiels ayant un besoin spécifique de préparation et communique les éléments aux équipes commerciales.

Animation fonctionnelle

- Communique sur les contrats techniques et les enjeux des contrôles auprès des équipes S3C, des responsables des chantiers du site de traitement
- S'assure en permanence de la formation des équipes de contrôle au respect des conditions d'accueil des clients et de prise en charge et de contrôle de leurs dépôts
- Communique sur les actualités de son domaine d'activité

Amélioration continue

- Pilote des groupes de travail afin de mettre en place un plan d'actions pour résoudre les dysfonctionnements.
- Contribue à l'amélioration des process, des adaptations de procédures concernant son domaine d'activité,

Agir pour la Satisfaction client

- Garantit le traitement des réclamations clients pour son domaine d'activité
- Instruit les litiges avec les clients

Santé Sécurité au Travail

- Applique 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

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

Maîtriser 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 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.

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

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

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

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.

Environnement de travail

PIC

Relations internes/externes

Encadrant S3C

Techniciens S3C

Filière commerciale

Experts process en DEX

Responsables des offres Courrier/Marchandises/ IP/Presse

Coordinateur Contrôle Chiffre d'Affaires

Clients externes

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9