

Métier

EXPERT CONSEIL CONTRÔLE CLIENT

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, elle /il est garant du contrôle de l'exhaustivité du chiffres d'affaires et la mise en facturation des dépôts clients. Il/Elle assure un rôle de conseil auprès des clients en veillant au respect de non discrimination
Il/Elle garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue et un respect des règles SST.

Missions

Contribuer à la performance globale de l'établissement

- Elle/Il contribue au traitement et au contrôle des dépôts remis par les clients, dans le respect des règles de contrôle et s'assure de l'exhaustivité du chiffre d'affaires correspondant au trafic déposé.
- Elle /Il garantit la prise en charge des dépôts sous contrat et leur mise en facturation
- Elle/il garantit le contrôle des MA/ MACT relevant de son périmètre
- Elle/Il alimente les applications de pré facturation et valide après contrôle les données dans le SI

Favoriser la qualité de la relation clients

- Il /Elle assure un rôle de conseil auprès des clients en veillant au respect de la non discrimination
- Anime, suit et cherche à améliorer la qualité de service en permanence
- Réalise les contrôles qualité et veille au respect des bons gestes définis par le système SMQ
- Est garant(e) du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients relevant de son périmètre

Accompagner le développement des collaborateurs

- Mobilise les équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques
- Assure la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoirs faire sur des nouveaux outils ou process
- Lorsqu'il manage une équipe, développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins de formation à la réussite de leurs objectifs

Animer fonctionnellement le réseau S3C (CCCAC)

- Contribue à la montée en compétences du réseau S3C :en déclinant les axes stratégiques définis au niveau national, en accompagnant la professionnalisation des acteurs, en identifiant, recensant les besoins de formation, en assurant les formations et leur suivi
- Est le relais privilégié du réseau S3C pour toute problématique liée aux produits Courrier ou marchandises
- Informe le réseau S3C des évolutions techniques et réglementaires des nouveaux produits ainsi que de l'évolution de la concurrence et remonte au Siège les anomalies terrain en vue d'actions correctives

Facteurs d'évolution du métier

Externes

Relations clients externes et clients internes

Internes

Mise à jour régulière de la connaissance des offres et services postaux, notamment les produits sous contrat
Maîtrise du SI du métier et connaissance de la réglementation

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- □ Bgpn reseau

Effectif du métier

De 500 à 999