

## Métier

# EXPERT DES OFFRES ET DES SERVICES INNOVANTS

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE DES OFFRES IMPRIMES PUBLICITAIRES ET PRESSE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT ET REALISATION DES OFFRES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES COURRIER IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES MARCHANDISES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES NOUVEAUX SERVICES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES PRESSE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OFFRES IMPRIMES PUBLICITAIRES III.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le responsable opérationnel des offres est garant de la bonne réalisation des offres Services Courrier Colis, des projets Offre Sectorielle Innovante (OSI) ou Offre de Service Locale (OLS) dans le respect des process standards et des outils SI nationaux afin de garantir les engagements clients et la performance attendue. Il est l'interlocuteur dédié des établissements dans son domaine d'expertise pour les accompagner dans le déploiement, l'expérimentation des nouveaux services et le partage des bonnes pratiques.

## Missions

### Piloter le déploiement des offres et des Nouveaux Services sur sa zone

- Déployer les kits nationaux des offres (Courrier-Marchandises-Presse-IP-Nouveaux services) et des nouvelles offres
- Superviser et gérer le déploiement des nouvelles offres pour garantir le respect des délais et des engagements clients
- Veiller au bon déroulement de la mise en œuvre dans l'application des process et assurer le suivi tout au long de la durée de vie des prestations

### Contribuer aux pilotes / expérimentations des offres / nouveaux services

- Déployer les kits, animer et accompagner les équipes opérationnelles tout au long de la phase pilote/expérimentation
- Piloter toutes les phases de l'expérimentation afin de recueillir les propositions afin de construire un retour d'expérience exhaustif pour prise de décision de généralisation, y compris pour les OLS ou OSI ayant vocation à être industrialisées au national

### Animer les équipes et agir pour la satisfaction client

- Accompagner les opérationnels pour garantir une bonne appropriation et mise en œuvre des offres
- Contribuer à la professionnalisation des équipes en établissement pour développer la maîtrise des savoir-faire
- Contribuer à améliorer des résultats de mesure de la satisfaction clients (Net Promoter Score, etc) par la mise en place de plan d'actions
- Participer aux travaux d'évolution des modalités de déploiement et aux A3 afin de définir des actions correctives pour garantir les engagements clients si nécessaire

### Manager une équipe ( En fonction des organisations)

- Déployer la stratégie en communiquant la vision d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui ait du sens pour chacun et en accompagnant son équipe dans la réussite des projets
- Accompagner les collaborateurs en favorisant le développement des compétences au travers des formations et en participant à la revue de personnel et à la détection des talents

## Facteurs d'évolution du métier

Externes

Exigence croissante des clients  
Développement de la numérisation,  
Développement du e-commerce  
Développement de la Silver économie  
Développement de l'économie-responsable

Internes

Développement des offres marchandises  
Développement des nouveaux services  
Développement des OSI et OLS  
Développement des outils digitaux et des méthodes de travail

## **Famille**

---

## **Filière**

---

### **Répartition des effectifs**

- □ Services-Courrier-Colis
- □ Groupe - siege
- □ Bgpn reseau

### **Effectif du métier**

De 100 à 249