

## Métier

# EXPERT OPERATIONNEL DE LA RELATION CLIENT

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE EXPERT II.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE EXPERT II.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE EN ACP II.1 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OPERATIONS CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OPERATIONS CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION - GROUPE C IV.C (H/F)

## Raisons d'être

L'animateur des services garantit la réussite de la promesse Client en identifiant et en anticipant d'éventuels écarts. Il veille à mobiliser les bonnes actrices/bons acteurs pour résoudre ou faire résoudre les écarts constatés, en amont de toute détection d'un dysfonctionnement par le client.

## Missions

### Animer les équipes dans la réalisation opérationnelle des offres Services Courrier Colis

- Assurer la préparation en amont de la réalisation des services : contrôle de la réception des matériels nécessaires, identification des volumes et de la planification associée , formation des équipes qui vont réaliser les services.
- Vérifier la bonne mise en œuvre, en gérant les aléas et en proposant une organisation spécifique pour la réussite des services
- Etre l'interlocutrice (teur) des centres de relation clients (36 31) pour un traitement réactif, personnalisé et en proximité des clients
- Garantir la qualité du traitement local des réclamations dans le respect du standard La Voix Du Client à la tournée
- Engager la réparation en établissement et contacter le client pour l'informer du suivi de la réparation, en concertation avec son hiérarchique

### Gérer les risques opérationnels

- Avertir les managers opérationnels lors des briefs quotidiens en cas de dysfonctionnements des services, en vue d'une réparation immédiate et de la mise en œuvre des mesures de protection du client
- Assurer la relation transverse avec les interlocutrices (teurs) du pôle animation et déploiement des offres en Direction Exécutive
- Transmettre au manager opérationnel les éléments d'information et d'analyse nécessaires pour mobiliser quotidiennement les équipes sur la réalisation des services et la satisfaction des clients et en activant les procédures du plan de secours si besoin

### **Contribuer à l'Excellence Opérationnelle**

- Encourager les équipes de distribution/livraison aux bonnes pratiques et en les sensibilisant aux attitudes de services
- Contribuer auprès des managers opérationnels au respect des standards au poste
- Contrôler la qualité des flashages pour l'ensemble des objets suivis et la bonne réalisation de la planification et de la préparation
- Participer à l'élaboration du retour d'expérience dans le cadre des expérimentations de nouvelles offres

### **Contribuer à la Santé Sécurité au Travail**

- Appliquer les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail
- Contribuer 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

## **Environnement de travail**

Etablissement Opérationnel

ACP

## **Facteurs d'évolution du métier**

### **Externes**

Exigence croissante des clients

### **Internes**

Diversification des Offres Services Courrier  
Colis

Evolution des outils SI de gestion des services

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Répartition des effectifs**

- □

Services-Courrier-Colis

## **Effectif du métier**

De 500 à 999