

Métier

RESPONSABLE DEPLOIEMENT COMMERCIAL

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [EXPERT DEPLOIEMENT COMMERCIAL III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT DEPLOIEMENT COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE SATISFACTION CLIENT III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PARTENAIRES TELEVENTE IV.A \(H/F\)](#)

A compétences proches

- [RESPONSABLE APPUI VENTE](#)

Vers une nouvelle orientation

- [MANAGER RELATION CLIENT BANCAIRE](#)
- [MANAGER ESPACE DE VENTE](#)
- [RESPONSABLE MIDDLE OFFICE](#)
- [RESPRESP QUALITE SATISFACTION CLIENTS](#)

Raisons d'être

Garantir la bonne exécution des prestations vendues sur l'ensemble des gammes Courrier / Colis par les équipes de vente, de manière à garantir le respect des exigences de satisfaction clients.

Missions

CONSTITUER UN RÉSEAU COMMERCIAL INTERNE:

- Identifier les principaux interlocuteurs au sein du Groupe (production, siège, opérateurs, filiales et branches)
- Organiser la relation avec l'ensemble des acteurs clés et des parties prenantes de la satisfaction client
- Mettre en place des instances régulières avec les différents interlocuteurs

SUPERVISER LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS:

- Orchestrer la remontée des informations et des plans d'action vers les clients
- Assurer l'interface avec les clients pour les aspects de mise en oeuvre et de suivi des prestations
- Contrôler la transmission et l'utilisation des informations utilisées dans le cadre du traitement des réclamations clients
- Finaliser les éléments techniques nécessaires à l'exécution des prestations complexes ou sur mesure

GARANTIR LA SATISFACTION CLIENTS:

- Piloter et organiser les appels clients pour mesurer leur satisfaction
- Effectuer le bilan et la restitution des enquêtes de satisfaction clients
- Assurer la disponibilité et l'accessibilité de ses équipes à l'égard des clients
- Garantir le respect des engagements pris au travers des chartes d'engagement clients

PILOTER L'ANIMATION DE SES ÉQUIPES:

- Assurer le management de l'ensemble des membres de ses équipes
- Développer l'esprit de service au sein de son équipe et avec l'ensemble des parties prenantes
- Favoriser la professionnalisation de ses équipes, notamment en matière de techniques de vente et de négociation

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- □ Bgpn reseau

Effectif du métier

De 50 à 99