

Fonction

EXPERT MEDIA RELATIONNEL III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [EXPERT MARCHE III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES VENTES IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR COMMERCIAL EN ETABLISSEMENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT MARCHE TELEVENTE III.2 \(H/F\)](#)
- [EXPERT MEDIA RELATIONNEL III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT MEDIA RELATIONNEL III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT METHODES DE VENTE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Service-Courrier-Colis, de la Direction Commerciale, l'Expertise/l'Expert Média Relationnel grâce à ses connaissances sur les offres complexes, les informations marchés/sectorielles, la concurrence contribue à la montée en compétence des responsables développement solutions marketing relationnel, aux préparations de rendez-vous à enjeu sur son marché et au coaching sur affaires, en soutien du Directeur Appui Ventes Territorial Media Relationnel.

Elle/il contribue au développement des compétences des RDS MR lors de lancement d'offres et leur apporte conseil, et soutien en réponse à leurs sollicitations.

Missions

Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

Référent sur l'environnement de son marché et sur les solutions

“ Apporte son expertise aux RDS sur son marché et sur les solutions complexes pour aider la mise en œuvre d'actions de vente par :

- la maîtrise des caractéristiques des solutions complexes afin de présenter des réponses aux besoins client
- la mise en place d'une veille et le contexte concurrentiel afin d'anticiper et de détecter des opportunités ou identifier des menaces.

“ Contribue à identifier les évolutions de son marché, les opportunités clients, et les axes d'actions en concevant des analyses afin de les transmettre aux acteurs concernés.

“ Contribue à la réponse aux appels d'offre en collaboration avec les équipes du Déploiement Commercial

“ Contribue à la préparation de rendez-vous ou aux réponses à apporter à des briefs clients à enjeu sur sollicitation des RDS MR/management commercial en lien avec le DAVT MR.

“ Assure la formation et le contrôle des acquis des RDS sur les solutions spécifiques de son marché, avec l'appui des filiales et de la BU média :

- Contribue à détecter les besoins d'accompagnement des commerciaux en collaboration avec le manager
- Participe à la mise en œuvre des parcours de formation adaptés au niveau des vendeurs RDS (notamment des nouveaux arrivants), en lien avec l'expertise offres.
- “ S'assure de la mise à niveau des commerciaux en amont d'un temps fort commercial
- “ Assure le déploiement des études marchés, en lien avec le pôle études d'Isoskèle et de la BU MR

Participer à la réussite des actions commerciales de son marché et être une actrice/un acteur incontournable dans le processus avant-vente

- “ Identifie tous les interlocuteurs utiles de son marché (BU/Filiales/Siège) et travaille avec eux pour contribuer à l'émergence de bonnes pratiques et au partage d'expérience au niveau national.
- “ Assure un soutien technique auprès des RDS MR
 - en réalisant des appui-ventes
 - en aidant les équipes commerciales à la préparation « technique » de rendez-vous en phase de prospection ou d'argumentation de vente.
 - en établissant des modèles de recommandations ou de propositions commerciales sur mesure.
 - en accompagnant en rendez-vous clients, sur demande du manager, un vendeur dont les compétences ou l'expertise spécifiques sont inabouties
- “ Contribue, sous l'impulsion de sa Directrice/son Directeur Appui Vente, à la mise en œuvre d'un plan d'actions mesurable et ROIsable sur son marché (local, de retour à la trajectoire ...) pour développer le chiffre d'affaires.
- “ Participe aux revues de portefeuille des vendeurs avec les managers pour accroître la détection d'opportunités
- “ Contribue à la préparation de salles blanches
- “ Assure le déploiement des packs, sectorielles et verticales, identifie les cibles, s'assure de la bonne prise en main de l'action par les vendeurs et propose aux managers des actions de soutien
- “ Participe aux sessions de phoning avec des propositions de cible pertinentes

Agir pour la satisfaction client

- “ Fait preuve de proactivité afin d'être systématiquement force de propositions et de solutions pour faciliter et développer la performance des équipes de ventes.
- “ Est garant(e) des délais et de la qualité des prestations fournies.

Sécurité/Prévention des risques

- “ Applique les procédures et 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, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

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.

Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Veille / innovation / tendances

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son 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

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.

Vente

Méthodes et techniques de vente

Maîtriser les méthodes et techniques de vente, de négociation, de communication sur les différents canaux de la relation client / prospect (dans une vision omnicanale) de la prospection à la conclusion de la vente.

Environnement de travail

“ Site de la direction commerciale au sein de sa région d'intervention

Relations internes/externes

Internes

“ Manager Développement

“ Manager des Ventes

“ Responsable Développement Solutions

“ Responsable Grands Comptes

- .. Equipes Déploiement et satisfaction clients
- .. Equipes des filiales (Médiapost, Sogec, Isoskele,...)
- .. Equipes de la BU Media Relationnel

Externes

- .. Clients

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

-
-

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9