

## Fonction

### EXPERT METHODES DE VENTE IV.A (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, l'Expert Méthodes de Vente est, sur son territoire, **responsable de l'appropriation des méthodes de vente par les équipes commerciales**. Elle/il participe à la **professionnalisation vente des équipes commerciales** afin de contribuer au développement du chiffre d'affaires et à la réalisation des objectifs commerciaux.

Elle/il contribue à définir **les actions de professionnalisation** prioritaires en lien avec un diagnostic posé par la ligne managériale.

Elle/il **conçoit et anime des trainings à distance ou en présentiel** sur la maîtrise du discours et postures en lien avec les méthodes de vente sur des offres ou package d'offres, auprès des vendeurs généralistes.

## Missions

### Participer à l'identification des besoins et à la construction du plan de professionnalisation Régional

- “ Intègre les actions de professionnalisation liées à la mise en œuvre du PAC annuel en lien avec l'Ecole des Ventes
- “ Contribue à l'élaboration du diagnostic des besoins régionaux complémentaires en lien avec la ligne managériale
- “ Participe à la construction du plan de professionnalisation Régional avec l'Ecole des Ventes auprès du CoDir DCR
- “ Participe à la préconisation d'actions de professionnalisation spécifiques en réponse à des écarts de performance commerciale sur la Région

### Contribuer au développement du chiffre d'affaires et à la réussite des actions commerciales

- “ Accompagne le développement des compétences des équipes de vente
- Prend en charge l'accompagnement des nouveaux vendeurs sur la maîtrise des fondamentaux des méthodes de vente (Talentis +, Social Selling, Pitch Commercial...) en complément du Parcours Nouveaux Vendeurs
- Préconise les ressources de digital learning disponibles pour les commerciaux à faire en pré-requis en amont de l'animation de trainings vente
- “ Contribue à la mise en œuvre d'un plan d'actions mesurable et ROIstable pour développer le chiffre

d'affaires.

- “ Organise et anime les trainings vente dispensés sur site ou à distance sur des offres, package d'offre ou percée de méthode de vente
  - en convoquant les stagiaires et en assurant le reporting dans le système d'information RH
  - en animant les trainings vente sur 1 ou 2 étapes du cycle de vente
  - En synthétisant auprès des managers les points clés d'accompagnement à mettre en œuvre
- “ Identifie les besoins de compétences des équipes et contrôle les acquis
- Contrôle les compétences et acquis en lien avec la ligne managériale
- Propose des actions de professionnalisation spécifiques face à des difficultés ponctuelles observées

### **Contribuer à la construction des kits et outils de professionnalisation des vendeurs**

“ Contribue à la construction de kits et d'outils de professionnalisation pour le National piloté par l'Ecole des Ventes :

kit training présentiel ou à distance en lien avec le plan de professionnalisation défini :

- Les objectifs pédagogiques et points clés de l'action de training
- Les outils et supports pédagogiques nécessaires (pré-requis, training en physique ou à distance, modules digital learning, évaluation)

Elabore des outils complémentaires de professionnalisation (quizz, jeu digitaux...)

### **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.
- “ Partage avec l'Ecole des Ventes toute initiative locale qui peut être mise à profit des autres Régions

### **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.

### 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

#### “ Au sein d'une entité de la Direction commerciale

## Relations internes/externes

### Internes

#### “ Référents Excellence Commerciale Ecole des Ventes

- .. Equipe Formation Ecole des Ventes
- .. Directeurs des Ventes
- .. Managers Commerciaux
- .. Direction Nationale Appui Vente
- .. Direction de la Mise en Marché
- .. Experts Offres, Télévente, Solutions
- .. Commerciaux

#### Externes

- .. Clients
- .. Prestataires

### **Famille**

---

### **Filière**

---

### **Métier**

---

### **Répartition des effectifs**



Services-Courrier-Colis

### **Effectif de la fonction**

De 1 à 9