

## Fonction

### EXPERT PERFORMANCE COMMERCIALE IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE PERFORMANCE COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT PERFORMANCE COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT PERFORMANCE COMMERCIALE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE PERFORMANCE COMMERCIALE III.2 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, de la Direction de la performance commerciale, l'expert Performance Commerciale contribue à l'efficacité commerciale afin de réaliser les objectifs de vente

Elle/il assure, sur son périmètre, la réalisation des analyses de la performance des résultats et des études de perspectives liées aux évolutions des marchés permettant la prise de décision et l'élaboration d'actions commerciales

## Missions

### Impulser/donner la direction/diriger

#### Vision, déployer la stratégie

- “ S'assure de la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie commerciale dans ses activités quotidiennes.
- “ S'approprie et met en œuvre les programmes d'évolution sur son périmètre.
- “ Représente son pôle dans les instances internes et externes de son périmètre

### Conception

- “ Réalise des études de prospective sur les marchés sectoriels et du benchmark

### Centrer ses actions sur l'atteinte des résultats

- “ Réalise des analyses approfondies de performance commerciale (chiffres d'affaires, activité des commerciaux, actions...) et fait des préconisations aux responsables analyse concernés
- “ Réalise les analyses et les supports à l'aplomb des instances (Obeya, Business review, PAC, CODIR DCR....) en s'appuyant sur les équipes de pilotage de la performance.
- “ Assure un rôle de veille et d'alerte sur les indicateurs de performance, en écart aux objectifs ou aux repères d'activités et propose des actions d'optimisation
- “ Met en œuvre au quotidien les standards et garantit l'utilisation des outils et méthodes homologués sur son activité.
- “ Garantit des livrables de son périmètre fiables et en respect du calendrier.
- “ Travaille en coopération avec ses homologues pour contribuer à l'optimisation de benchmark.

### Conquérir et développer le chiffre d'affaires

- “ Contribue au développement du chiffre d'affaires en apportant son expertise sur l'analyse commerciale

pour orienter les actions et optimiser la prise de décision

### **Agir pour la satisfaction client**

- “ Est garant(e) des délais et de la qualité des prestations fournies
- “ Apporte un soutien aux Responsables analyse

### **Participer au Système de Management de la Qualité et au Système de Management de l'Excellence**

- “ Soumet des propositions à son responsable hiérarchique pour améliorer le dispositif d'analyse et de prospective en élaborant des standards
- “ Participe et anime si besoin des réunions de groupe de résolution de problèmes.

### **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**

### **Communication et marketing**

#### **Communication commerciale**

Valoriser les offres (services / produits) du Groupe selon les différents canaux de communication, soutenir le business de l'entreprise et animer une campagne commerciale.

### **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.

## Digital et Data

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## 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.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

## Projet

### Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

## 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

### Management du système d'excellence

Mettre en oeuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en oeuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

### 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.

## Environnement de travail

” Au sein d’une entité de la Direction Commerciale

## Relations internes/externes

### Internes

- ” Directrices/Directeurs commerciaux
- ” Directrices/Directeurs Appui Vente
- ” Les collaborateurs de la Direction de la performance commerciale

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

performance commerciale

### Répartition des effectifs

- □  
Services-Courrier-Colis

### Effectif de la fonction

De 10 à 49