

## Fonction

### CHARGE DE PERFORMANCE COMMERCIALE III.2 (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, le/la Chargé(e) de pilotage contribue au développement de l'efficacité commerciale afin de sécuriser et fiabiliser le pilotage des résultats de la Direction Commerciale.

Il/elle met en œuvre les politiques et process nationaux relatifs au CAP, au cycle de gestion et au pilotage des résultats et de la performance de la Direction commerciale dans le respect du cadrage national et des standards définis.

## Missions

### Conception

“ Développe des outils/reporting nécessaires à l'exercice de son activité dans le respect du cadrage

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

“ Produit des livrables de son périmètre fiables et en respect du calendrier (calcul du commissionnement, reporting, répartition des objectifs, mise à jour des portefeuilles, ...)

“ Respecte strictement les délais de réalisation des livrables de son périmètre afin de garantir le bon déroulement de la chaîne des opérations de la direction de la performance et ne pas mettre en risque l'échéance de livraison finale auprès de la force de vente (objectivation, commissionnement...)

“ S'assure de la fiabilité de ses livrables pour garantir la qualité des livrables finaux intégrant des contributions successives et interdépendantes au sein de la Dir de la Performance.

“ Garantit et met en œuvre au quotidien les standards et utilise les outils et process homologués sur son périmètre.

“ Assure les réponses sur son périmètre relevant du guichet unique.

“ Travaille en coopération avec ses homologues pour contribuer à l'optimisation de la charge de travail au sein de la Direction.

“ S'assure de la mise à jour et de la fiabilité des bases de données (référentiels, chiffres d'affaires...) et fait remonter les dysfonctionnements constatés

“ Soutient le Responsable de son pôle lors des différentes étapes du cycle de gestion

### Conquérir et développer le chiffre d'affaires

“ Contribue au développement du chiffre d'affaires par la production de livrables fiables et par des actions d'exhaustivité et de fiabilisation des données.

.. Contribue à la montée en compétences des équipes de vente sur les outils et méthodes de la performance commerciale nécessaire au pilotage de leurs résultats

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

.. Traite les demandes reçues via le guichet unique relevant de son périmètre dans les délais impartis et dans un souci de qualité (fiabilité et réactivité).

.. Contribue aux bilans d'activité.

.. Fait preuve de proactivité afin d'être systématiquement force de propositions et de solutions pour faciliter et développer la performance des équipes de ventes.

### **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 les résultats individuels et collectifs

.. Participe si besoin à des réunions de groupe de résolution de problèmes en s'appuyant sur les méthodes/outils du Système d'Excellence.

### **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.

## 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.

## Environnement de travail

“ Au sein d’une entité de la Direction Commerciale

## Relations internes/externes

### Internes

“ Collaborateurs de la Direction de la performance commerciale

“ Ensemble de la Direction Commerciale

Famille

Filière

Métier

performance commerciale

Répartition des effectifs

- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49