

Fonction

DIRECTEUR DE DOMAINE RELATIONS CLIENTS IV.B (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [SUPERVISEUR RELATION CLIENTS - ADV III.1 \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR RELATION CLIENTS ADV III.2 \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR RELATION CLIENTS / ADV III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE RELATION CLIENTS / ADV IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE DOMAINE RELATIONS CLIENTS IV.B \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de la Branche Services-Courrier-Colis, **la Directrice/le Directeur de domaine Relation Clients ADV** manage soit la Directrice/le Directeur d'Entité et/ou le/la ou les Responsables Relation Clients ADV s'assure du bien-être au travail de tous ses collaborateurs et développe l'autonomie responsable de ses équipes.

Elle/il pilote le domaine des activités confiées (relations clients, back office, facturation et recouvrement) dans les délais et la qualité attendue afin de respecter les engagements clients. Elle/il garantit la réalisation du contrat d'objectifs de sa direction.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

- “ Porte la vision d'ensemble de l'entreprise en impulsant le sens de la transformation pour chacun et conduit ses équipes dans l'exécution et la réussite des projets
- “ Assure la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs sur les axes stratégiques partagés avec ses équipes
- “ Conduit une stratégie cohérente et pertinente visant à obtenir la satisfaction clients : en anticipant les transformations utiles à sa direction.

Conception et déploiement

- “ Construit la trajectoire et la feuille de route de son domaine, et garantit l'atteinte des résultats
- “ Définit et garantit les projets structurants de son domaine
- “ Est garant de la mise en œuvre du référentiel de management de la BSCC, de l'application des standards managériaux, des accords d'entreprise et des engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Centrer ses actions et celles de ses équipes sur l'atteinte des résultats

Système du Management de l'Excellence

- “ Garantit le management du nominal, organise et supervise le fonctionnement de son domaine d'activité en choisissant des objectifs responsabilisant et en déployant la démarche Excellence.
- “ Porte le volet de son domaine d'activité au sein de l'Obeya de sa Direction.

Système du Management de la Performance

- “ Impulse le management de la transformation au travers du contrat d'objectifs de sa direction

- “ Veille au respect d'une performance équilibrée entre la satisfaction des clients, l'attention portée aux postiers et à la valeur créée pour l'entreprise
- “ Participe au CODIR de sa direction
- “ Pilote les indicateurs du budget de son périmètre dans toutes ses composantes, en mettant en œuvre des actions correctives pour une qualité optimale.
- “ Garantit et mobilise les équipes pour la réussite des projets nationaux et locaux

Garantir et développer le chiffre d'affaires

- “ Garantit la bonne réalisation du niveau des activités de son domaine (relations clients, back office, facturation et recouvrement) en s'appuyant sur les indicateurs (délais de facturation, de recouvrement, de prise en charge du client interne/externe) et valide un plan d'action correctif si nécessaire
- “ Interagit avec les autres Directrices/Directeurs de domaine pour identifier des pratiques gagnantes facilement dupliquables

Agir pour la satisfaction client et la qualité de service

Système du Management de la Qualité

- “ Pilote les relations clients/fournisseurs avec les Partenaires de son Domaine d'activité : Commercial, Etablissements, Réseau, SI...
- “ Garantit la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client :

- En veillant au respect du/des processus et des engagements clients
- En mobilisant ses équipes autour des indicateurs de la satisfaction clients
- En pilotant la bonne exécution des activités de son domaine, dans le respect des normes associées (NF 345, DSO ...)
- En définissant avec son équipe, des actions ciblées correctrices sur la maîtrise des process et la formation des équipes.

Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers

Système du Management de la Santé, Sécurité au Travail

- Garantit le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

Mobiliser/Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs et développer une culture d'autonomie

- “ Veille au développement des compétences de ses collaborateurs et favorise leur développement
- “ Garantit le respect du plan de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage
- “ Pilote la revue de personnel et la revue de détection des talents
- “ Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel

Guider/Encourager le changement

Accompagner les transformations de l'entreprise et insuffler une dynamique de progrès

- “ En garantissant le déploiement du référentiel de management, l'application des standards managériaux, des accords d'entreprise et des engagements en matière de responsabilité sociale.
- “ En mettant en œuvre avec son équipe des actions d'amélioration notamment suite à la Visite terrain, en s'assurant de leur suivi et en mesurant les résultats
- “ En favorisant le partage des bonnes pratiques

Compétences

Communication et marketing

Techniques de communication

Maîtriser les techniques de communication, de rédaction, de gestion éditoriale, de design et de scénarisation de messages sur différents supports de communication, afin de transmettre de l'information et du contenu et faire vivre une expérience au client au travers des messages diffusés.

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

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Pilotage et gestion de l'activité

Analyse de la performance et rentabilité

Analysier la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scenarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes, . . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

Projet

Management de projet

Maitriser 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.

Risques et réglementation

Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

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.

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.

Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

Techniques RH

Stratégie de relations sociales

Concevoir la stratégie de dialogue social et/ou piloter la relation avec les instances représentatives du personnel en conformité avec la réglementation au bénéfice des parties prenantes.

Environnement de travail

Siege

Relations internes/externes

True True 3 (```````````` (```````````` 4 2 1 3402557 1602634 287 3402557 3402557 872040 798230
1676444 804404 -3 0

Internes

- .. Directrice/Directeur Commerciale (Télévente, Direction des Ventes)
- .. Directrice/Directeur Commercial Grand Public
- .. Directrice/Directeur de l'Action Commerciale
- .. Directrice/Directeur de Secteur
- .. Directrice/Directeur PDC/PPDC/PIC
- .. Directions des BUs

Externes

- .. Clients
- .. Institutions publiques
- .. Fournisseurs
- .. Prestataires

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □ Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique

Effectif de la fonction

De 1 à 9