

Fonction

DIRECTEUR D'EXPERTISE COMMERCIALE IV.B (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR DES VENTES TELEVENTE IV.B \(H/F\)](#) V
- [DIRECTEUR DES VENTES GRANDS COMPTES IV.B \(H/F\)](#) V
- [DIRECTEUR COMMERCIAL SIEGE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES ENTREPRISES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES VENTES ENTREPRISES IV.B \(H/F\)](#) V
- [DIRECTEUR DU DEPLOIEMENT COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.B \(H/F\)](#) V
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT PARTENARIATS ET ZONES DE MARCHE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT PARTENARIATS ET ZONES DE MARCHE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL RESEAU IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER REFERENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL RESEAU IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE COURRIER COLIS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE COURRIER COLIS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MARCHE PARTICULIERS BANQUE/LPM IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ET RELATIONS CLIENTELE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER REFERENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR REGIONAL DES VENTES IV.B \(H/F\)](#) V
- [DIRECTEUR TERRITORIAL PRESTATAIRES IV.B \(H/F\)](#)
- [POSTE COMMERCIAL - GROUPE C IV.6 \(H/F\)](#)
- [POSTE COMMERCIAL - GROUPE B IV.4 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D'EXPERTISE COMMERCIALE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEPLOIEMENT ET SATISFACTION CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT LA POSTE PRO IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT LA POSTE PRO IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BUSINESS UNIT DISTANT IV.B \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGPN EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.C \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGPN EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT BANQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE PARTENARIATS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE TERRITOIRE PARTENARIATS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT BANQUE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DEVELOPPEMENT ESPACE COMMERCIAL IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN CHARGE DU DEV ET DE L'ANIMATION CIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [DEX ADJOINT BGPN EN CHARGE DE LA PRESENCE ET DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, **la Directrice/le Directeur d'Expertise** est responsable des hommes et des femmes de son équipe et apporte son appui et expertise commerciale aux équipes commerciales.

Elle/Ill manage des équipes spécialisées sur l'expertise marché et / ou la performance commerciale. Elle/Il contribue à la réussite des objectifs de conquête et fidélisation des équipes commerciales. Elle/Ill est garant(e) de la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme des collaborateurs de son équipe.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

- “ Affirme la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs
- “ Affirme la vision d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui donne du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets

Conception

- “ Déploie les projets structurants sur son périmètre
- “ Contribue à la conception du plan d'actions de la Direction Commerciale
- “ Supervise la mise en place d'actions d'animation locales au travers de son équipe

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

- “ Organise, oriente et dirige l'appui à l'activité commerciale de ses équipes avec efficacité
- “ Assure la synergie entre ses équipes et les différents acteurs de la filière
- “ Favorise l'optimisation du temps de ses équipes au service des Directions commerciales
- “ Impulse les nouvelles pratiques managériales de l'Excellence Commerciale auprès de son équipe, garantit le pilotage de la performance et de l'amélioration continue au travers de l'Obeya et diffuse la méthodologie de résolution de problèmes en rendant ses équipes actrices de l'amélioration continue.
- “ Supervise et accompagne la mise en œuvre du management du nominal en choisissant des objectifs responsabilisant et en favorisant le travail en équipe notamment au sein de l'Obeya
- “ Supervise et accompagne la mise en œuvre du management de la transformation au travers des instances dédiées
- “ Contribue à la modernisation des process et à la transformation digitale des équipes appui-vente au service d'une simplification du métier du vendeur
- “ Participe au instances de la Direction Commerciale de sa région en étant force de propositions.
- “ Contribue au Plan d'Action Commercial (PAC) National
- “ Identifie et encourage le développement des bonnes pratiques favorisant la mutualisation et la coopération au sein de son équipe
- “ Fait respecter la Charte éthique (règles de la concurrence, prévention de la corruption, risques de réputation ..)

Piloter la mise en œuvre des appuis et expertises

- “ Définit et suit les performances de ses équipes : contrôle et pilote leurs actions
- “ Garantit l'efficacité du déploiement des actions nationales
- “ S'assure de la posture de l'appui-vente délivré pour simplifier le métier des vendeurs en coût/qualité/délai

Conquérir et développer le chiffre d'affaires

- “ Contribue avec ses équipes, au développement du chiffre d'affaires en apportant son expertise sur les marchés et/ ou sur la performance commerciale

Agir pour la satisfaction client

- “ Insuffle, auprès de ses équipes, une dynamique d’innovation et de proactivité pour 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.
- “ Favorise un fonctionnement transverse et collaboratif en réseau afin d’améliorer la performance commerciale collective et la montée en compétence des équipes appui-vente et vente

Garantir l’adaptation des ressources

- “ Est garant(e) de la bonne application des engagements pris dans les accords nationaux et de la qualité de la vie au travail
- “ Maîtrise son budget et recherche toute optimisation de ses charges de fonctionnement
- “ Gère l’équipe sous sa responsabilité dans le cadre de ses délégations
- “ Met en place une politique active de maîtrise des risques sur son périmètre

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

Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter en impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

Agir pour la qualité du climat social

- “ Conduit les transformations nécessaires dans le respect des règles de conduite du changement

Mobiliser/Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs

- “ Motive et challenge ses collaborateurs dans l’atteinte et dépassement des résultats
- “ Favorise la professionnalisation de ses équipes dans leur domaine d’activités
- “ Transfère son expertise et joue un rôle de référent
- “ Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d’apprentissage
- “ S’assure de la conduite des revues de personnel et de la détection des talents
- “ Accompagne le développement des talents et aide chacun à réaliser son projet professionnel

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.

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

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.

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

Analyse, management et pilotage des risques

Déetecter, analyser et remonter les risques en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

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.

Environnement de travail

Direction commerciale

Relations internes/externes

Internes

- “ Directrice/Directeur Commercial/ Directeur de Marché
- “ Directrice/Directeur des Ventes Entreprises/ Gds Comptes/ DVT
- “ Managers des Ventes et Développement
- “ Directrice/Directeur Comptes stratégiques
- “ BU/ filiales

Externes

- “ Clients
- “ Prestataires Externes

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 10 à 49