

## Fonction

### RESPONSABLE DES OPERATIONS CLIENTS IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE EXPERT II.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE EXPERT II.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR QUALITE EN ACP II.1 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OPERATIONS CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES OPERATIONS CLIENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de l'objectif général de satisfaction du client expéditeur et destinataire, il/elle est garant(e) de la qualité sur la production de l'ensemble du périmètre de l'agence.

Il est responsable de la relation clientèle interne et externe.

Dans le cadre du déploiement des projets industriels, il/elle est garant(e) de l'optimisation permanente des organisations et des process de production de son site, il/elle accompagne les opérationnels sur l'ensemble de leurs activités.

Il/elle est l'interface du service achat et le garant du respect de la réglementation liée aux prestataires.

Il/elle est membre du CoDir et est source de propositions, de conseil sur le bon fonctionnement du site.

## Missions

### RELATION CLIENT :

Anime au quotidien en appui du Responsable de l'Exploitation et du Service aux Clients (RESC) la réalisation opérationnelle de tous les services et offres locales, régionales ou nationales afin d'éviter tout échec de réalisation et ainsi améliorer la Satisfaction Clients traduite par le Net Promoter Score (NPS) :

Fiabilise le traitement et la livraison des colis dans un souci de respect de la promesse client et d'augmentation de la qualité de service par le respect des procédures de distribution

Met en place et fait vivre des outils de mesure de la satisfaction des clients (NPS), exploite les résultats et propose des actions d'amélioration

Est garant de l'organisation du traitement des réclamations client et du suivi de la qualité de réponses dans les délais et notamment dans le cadre du déploiement de BOUCLE COURTE

Est responsable de contrôler les réponses aux Affaires signalées et Codes Rouges

### ORGANISATION :

Apporte ses conseils et son expertise au directeur d'établissement dans la conduite des projets destinées à élaborer et à optimiser les organisations pour adapter les ressources au service

En collaboration avec les encadrants, analyse les accompagnements

Optimise les espaces de travail

Dans le cadre de modification de la zone de compétence, participe aux réunions avec les collectivités territoriales et assure, en collaboration avec les encadrants, l'organisation des circuits.

### EXCELLENCE :

Contribue à l'amélioration continue dans la réalisation opérationnelle des services et offres courrier colis :

Analyse les causes des dysfonctionnement et en lien avec le directeur d' établissement met en place des actions correctives

Organise et assure la formation et l'accompagnement des agents du site pour les sensibiliser aux attitudes de services et aux outils de qualité

Est garant de la bonne application du Système du Management par la Qualité (SMQ)

Contribue à l'atteinte des objectifs stratégiques de la Branche et du Groupe en assurant leur déclinaison auprès des établissements

### **Système de Management de la Santé Sécurité au Travail**

Applique 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

## **Compétences**

### **Comportementales Sociales**

#### **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.

## **CSPD**

### **Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants**

Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.

### **Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité**

Utiliser, appliquer, proposer et concevoir.

## **Efficacité professionnelle**

### **Environnement et processus internes**

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des processus 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.

### Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Analyse et résolution de problèmes

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en oeuvre dans la durée.

### 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).

## Risques et réglementation

### Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

## Environnement de travail

ACP

Déplacement sur les sites rattachés

Conduite de véhicule : Permis B

## Relations internes/externes

### internes

Directeur d'établissement

Responsable de l'Exploitation et du Service aux Clients

Responsable d'Equipe

Responsable Sureté

Animateur Qualité

### Externes

Prestataires de livraison externes/ Fournisseurs

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49