

## Fonction

# RESPONSABLE 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

### Raison d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, de la Direction de la performance commerciale, le/la Responsable performance commerciale contribue au développement de l'efficacité commerciale afin de réaliser les objectifs de vente.

Il/elle porte la responsabilité et le contrôle de la mise en œuvre des politiques et process nationaux relatifs au CAP et au cycle de gestion, ou la responsabilité des analyses de la performance de la Direction commerciale dans le respect du cadrage national et des standards définis.

Il/elle garantit la performance, la motivation, le développement des compétences et la professionnalisation de ses équipes.

## Missions

### Impulser/donner la direction/diriger

#### Vision, déployer la stratégie

- “ Représente la direction de la performance sur son périmètre
- “ Intègre et communique la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle
- “ Communique 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
- “ Assure la mise en œuvre des programmes d'évolution des organisations et des processus pour ses équipes

#### Conception

- “ Est responsable de la conception, de la qualité et de la fiabilité des livrables de son périmètre
- “ Réalise des bilans sur son activité dans le cadre de l'amélioration continue.
- “ Apporte expertise et conseil sur son périmètre pour contribuer aux actions commerciales.

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

- “ Pilote le suivi de la performance commerciale et/ou l'analyse sur son périmètre d'expertise en veillant à fournir les éléments pertinents pour assurer l'élaboration des plans d'actions nécessaires
- “ Veille à la mise en œuvre des processus de son domaine d'expertise (commissionnement, objectivation, reporting, exhaustivité du chiffre d'affaires, analyse et prospective...)

- “ Garantit sur son domaine d'expertise le respect des différentes étapes du cycle de gestion (CAP, périmètre clients, commissionnement...)”
- “ Assure les échanges et la coopération avec les équipes de la Direction Commerciale et de ses partenaires afin de fiabiliser les données, optimiser les ressources et garantir la qualité de service”
- “ Crée des relations avec ses homologues de la Direction de la performance afin de développer des synergies”
- “ Anime son équipe, dans une dynamique de co-construction pour réaliser les objectifs fixés, améliorer les process et la satisfaction client”
- “ Contribue au PAC (Plan d'Action Commerciale) en pilotant les plans d'action et en conduisant les analyses nécessaires.”
- “ Prépare et contribue aux instances de la Direction commerciale : comités nationaux, Obeyas, business review ...”

### **Conquérir et développer le chiffre d'affaires**

- “ Contribue au développement du chiffre d'affaires par la production de livrables fiables, par des actions d'exhaustivité et de fiabilisation des données ou par des analyses commerciales pour orienter au mieux les actions et optimiser la prise de décision.”
- “ 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**

- “ Insuffle auprès de son équipe le fait d'être force de proposition et de solution pour faciliter et développer la performance des équipes de vente”
- “ Est garant(e) des délais et de la qualité des prestations fournies ainsi que des bilans d'activité produits”
- “ Apporte conseil et soutien aux Directeurs commerciaux”

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

- “ Garantit l'amélioration continue des standards pour développer les résultats individuels et collectifs.”
- “ Organise et anime des réunions de groupe de résolution de problèmes en s'appuyant sur les méthodes/outils du Système d'Excellence.”

### **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”

## **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.

#### 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.

### Pilotage et gestion de l'activité

#### Culture de la performance

Analysier 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.

## 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

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
- .. Les interfaces pilotage de la DFI, les filiales, les BU

### Externes

Prestataires

Consultants

## Famille

---

## Filière

---

### **Métier**

performance commerciale

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 10 à 49