

# **BOOK DES METIERS RECRUTEURS**

Nouvelle Aquitaine 2022

Ouverts aux postiers de toutes les Branches

C3 - Confidentiel



# LES METIERS QUI RECRUTENT EN NOUVELLE AQUITAINE EN 2022

## PRODUCTION, OPERATIONS ET PRESTATIONS CLIENTS

- [Agent de production CI I](#)
- [Agent de traitement colis I-2, I-3](#)
- [Facteur Guichetier I-II](#)
- [Préparateurs de Commande \(VAD\) II-1, II-2](#)
- [Responsable opérationnel III-1](#)
- [Encadrant Traitement III-1](#)
- [Responsable traitement Groupe A](#)
- [Responsable Exploitation et Service au Client Groupe A](#)
- [Responsable Organisation et Environnement de travail Groupe A](#)

## RELATION COMMERCIALE ET GESTION CLIENTS

- [Chargé de clientèle II-1,II-2](#)
- [Chargé de clientèle en centre financier II-1 à III-1](#)
- [Chargé de clientèle Entreprises III-1](#)
- [Gestionnaire Assurance II-2, II-3](#)
- [Conseillers clientèle en Assurance II-2, II-3](#)
- [Responsable de l'Action Commerciale \(RAC\)](#)
- [Responsable clientèle Professionnelle III](#)
- [Responsable Clients Entreprise III.2 à Groupe A](#)

## SUPPORT

- [Concepteur développeur Groupe A](#)
- [Architecte SI Groupe A](#)
- [Product Owner Groupe A](#)
- [Technicien RH Paie II-3](#)

### LES MISSIONS

**Organiser et piloter** son activité avec efficacité (Gérer et traiter les flux et les produits en application des procédures et des directives)

**Participer** de façon proactive à l'amélioration de qualité

**Agir** pour préserver la Santé Sécurité et participer au Système de Management de la Sécurité Santé au Travail.

**Assurer un rôle de référent**

### LES COMPÉTENCES



Analyse et discernement



Adaptabilité



Orientation résultat

#### Profil:

- **Vous êtes référent sur le domaine de la « relation » et du « diagnostic »**
- **Vous êtes force de proposition pour améliorer la satisfaction client**

### LES MISSIONS

**Gérer** les flux et les produits en application des procédures et des directives données par le responsable d'équipe.

**Participer** à la préparation (matériel, environnement), au rangement de votre chantier (nettoyage) et à l'amélioration de la qualité en signalant tout dysfonctionnement et en contribuant aux opérations de contrôle

**Participer** aux groupes de résolution de problème et vous êtes force de proposition pour améliorer votre activité et celle de votre équipe.

**Agir** pour préserver la Santé Sécurité et participer au Système de Management de la Sécurité Santé au Travail.

### LES COMPÉTENCES



Analyse et discernement



Adaptabilité



Orientation résultat

#### Profil:

- **Vous êtes organisé(e) et rigoureux(se)**
- **Vous êtes force de proposition pour améliorer l'activité**
- **Vous avez un esprit d'équipe et pratiquez l'entraide**
- **Vous avez le sens de la relation client**

## LES MISSIONS

**Assurer** la distribution et la réalisation des services et contribuer à la mise à jour des référentiels des tournées qu'elle / il remplace.

**Prendre en charge**, renseigner et orienter les clients en bureau de poste : Vente de produits Courrier / Colis

**Adopter une posture d'écoute** client favorisant un lien indispensable pour délivrer une expérience client marquante.

**Relayer les informations** commerciales (tarifs, actualités)

## LES COMPÉTENCES



Culture du changement et de l'innovation



Orientation client et résultat



Coopération et ouverture



Adaptabilité

### Profil:

- **Vous avez un goût prononcé pour la relation client.**
- **Vous êtes force de proposition et appréciez de travailler en équipe.**
- **Vous avez le goût du travail en extérieur**

## LES MISSIONS

**40% à 50% de management** (organisation, planning, congés, appréciation, fiabilisation référentiel....)

**50% à 60% d'appui production** (remplacement des positions de travail de son équipe, tâches d'amélioration de la QS, relations clients et réalisation de services complexes)

**Système Management de la Qualité**

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

Métiers qui recrutent en 2022

## LES COMPÉTENCES



Culture du changement et de l'innovation



Orientation client et résultat



Coopération et ouverture



Adaptabilité

### Profil

- Vous avez un goût prononcé pour la satisfaction client.
- Vous êtes force de proposition et appréciez de manager une équipe
- Vous avez le goût du travail en extérieur
- Vous faites preuve d'une bonne capacité d'adaptation

## LES MISSIONS

**Organiser** et **optimiser** le traitement des flux, outils et processus de production

**Centrer** ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats et **participer** au Système d'Excellence.

**Mobiliser/Développer** les compétences.

**Agir** sur la satisfaction client et **s'assurer** de la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client

## LES COMPÉTENCES



Culture du changement et de l'innovation



Orientation client et résultat



Coopération et ouverture



Adaptabilité

### Profil

- **Vous avez un goût prononcé pour la satisfaction client.**
- **Vous êtes force de proposition et appréciez le management d'équipe.**
- **Vous faites preuve d'une bonne capacité d'adaptation et un goût pour l'accompagnement du changement**

### LES MISSIONS

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

**Organiser et optimiser** le traitement des flux, outils et processus de production

**Agir** sur la satisfaction client

**Préserver** tous les jours et partout la Santé Sécurité des postiers, **Mobiliser/Développer** les compétences et **agir** pour la qualité du climat social

### LES COMPÉTENCES



Analyse et discernement



Orientation client



Orientation résultat



Culture du changement et de l'innovation

#### Profil:

- **Vous avez un goût prononcé pour la satisfaction client.**
- **Vous êtes force de proposition et appréciez le management d'équipe.**
- **Formuler des propositions permettant d'améliorer la qualité**
- **Vous êtes rigoureux et attentif**

## LES MISSIONS

**Centrer** ses actions et celles de ses collaborateurs sur le développement des services et l'atteinte des résultats

**Participer** à la construction du contrat d'objectifs de l'établissement et est responsable du suivi budgétaire et de l'optimisation des résultats d'exploitation sur son domaine

**Partager** la vision stratégique et en **assurer** la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers du contrat d'objectifs de l'établissement

**Mobiliser** autour du Système de Management de la SST et **développer** la motivation et l'adhésion de ses équipes en créant un bon climat de travail

## LES COMPÉTENCES



Coopération et ouverture



Orientation client



Orientation résultats



Orientation stratégique

**Profil:**

- **Vous souhaitez manager des équipes opérationnelles,**
- **Vous avez un goût particulier pour le challenge : Atteinte de la performance et des résultats**
- **Vous êtes capable d'adapter votre communication envers vos interlocuteurs.**

### LES MISSIONS

**Impulser** une dynamique de changement /  
**déployer** la stratégie

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

**Environnement de travail, organisation et  
process**

**Agir** pour la satisfaction client

### LES COMPÉTENCES



Culture du changement et de l'innovation



Orientation client et résultat



Coopération et ouverture



Adaptabilité

#### Profil

- **Vous êtes rigoureux(se) et êtes attiré(e) par la gestion de projet**
- **Vous êtes engagé(e) et accordez une grande importance à la performance**
- **Votre aisance relationnelle fait de vous un(e) bon/bonne communicant(e)**

### LES MISSIONS



**Technique** : contrôle du respect des modes opératoires, de la conformité des produits et des préparations et assure l'expédition des marchandises



**Gestion des stocks et maîtrise des SI** : alimente le chantier consommables, participe aux inventaires tournants



**Optimisation et performance** : participe à l'amélioration de la qualité  
**Sécurité/Prévention des risques**



**Développement des compétences et tutorat** : assure l'entraide, partage son expérience et ses bonnes pratiques et favorise l'échange

### LES COMPÉTENCES



Culture du changement et de l'innovation



Orientation client et résultat



Coopération et ouverture



Adaptabilité

#### Profil

- Vous avez un goût prononcé pour la satisfaction client.
- Vous appréciez de travailler en équipe, pratiquez spontanément l'entraide et savez partager votre expérience .
- Vous êtes rigoureux, vous êtes vigilant à respecter les cadences de préparation

## LES MISSIONS

**Garantir** le développement commercial des activités du Groupe sur un secteur à priorité bancaire

**Organiser** l'animation des espaces commerciaux

**Garantir** la performance de l'exploitation (selon les organisations et en l'absence de Responsable performance de l'exploitation)

**Garantir** l'excellence de l'expérience client dans une dimension omni-canal

**Assurer** le management de l'équipe « espace commercial »

**Assurer** la maîtrise des risques et la conformité dans les domaines délégués par le Directeur de secteur

## LES COMPÉTENCES



Management



Orientation client, résultat et stratégique



Développement commercial



Maîtrise du risque

Profil :

- Vous avez un goût prononcé pour le management, la relation client et la recherche du résultat et de la performance.
- Vous maîtrisez votre environnement (marché, concurrence, réglementation).

## LES MISSIONS

**Effectuer** des propositions commerciales et ventes de produits et services (bancaire, courrier, téléphonie, mobile)

**Réaliser** des opérations bancaires simples

**Contribuer** à la fidélisation des clients et au développement des résultats commerciaux

**Assurer** l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes clients particuliers et professionnels

**Veiller** à la fiabilisation du système de la Banque Postale

**Promouvoir et accompagner** les clients vers nos solutions digitales

## LES COMPÉTENCES



Adaptabilité



Orientation client



Analyse et discernement

### Profil :

**Vous avez un goût prononcé pour la relation client en face à face, pour la vente.**

### LES MISSIONS

**Assurer** l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes clients

**Effectuer** des propositions commerciales et vendre des produits et services bancaires

**Réaliser** des opérations bancaires simples

**Veiller** à la fiabilisation des systèmes de la Banque Postale

**Prendre** en charge les appels entrants des clients particuliers de la Banque Postale

**Promouvoir et accompagner** les clients vers nos solutions digitales

### LES COMPÉTENCES



Coopération et ouverture



Adaptabilité



Orientation client



Analyse et discernement

#### Profil:

- **Vous avez un goût prononcé pour la relation client en face à face, pour la vente.**

## LES MISSIONS

**Assurer** l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes clients

**Gérer** les flux entrants, la prospection et la fidélisation

**Contribuer** à la fidélisation des clients et au développement des résultats commerciaux

**Garantir** l'atteinte des objectifs de chiffres d'affaires

**Promouvoir** l'image et le positionnement de La Poste Solutions Business auprès des entreprises

**Promouvoir et accompagner** les clients vers nos solutions digitales

## LES COMPÉTENCES



Adaptabilité



Orientation client



Orientation résultats et stratégique



Analyse et discernement

### Profil :

- **Vous avez le goût pour le développement commercial.**
- **Vous avez une appétence pour les solutions business courrier et le goût de la conquête client.**

## LES MISSIONS

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

**Garantir** l'atteinte des objectifs de CA globaux et des Business Unit de son portefeuille, dans le respect des plans de marché nationaux en pilotant en permanence son volet d'activités et d'opportunités

**Agir** pour la satisfaction client

## LES COMPÉTENCES



Coopération et ouverture



Orientation client



Orientation résultats



Culture du changement et de l'innovation

### Profil :

- **Vous avez un goût prononcé pour le développement commercial**
- **Vous avez une appétence pour les solutions business courrier et le goût de la conquête client.**

## LES MISSIONS

**Traiter** l'ensemble des demandes de renseignements concernant les produits, les procédures et les outils de son périmètre

**Veiller** à la qualité de la relation client et des dossiers

**Assurer la mise en œuvre** des délégations de gestion qui lui sont confiées

Peut être amené à renforcer un autre Service sur des activités relevant de sa compétence

## LES COMPÉTENCES



Coopération et ouverture



Orientation client



Orientation résultats



Culture du changement et de l'innovation

### Profil :

- **Vous avez un goût prononcé, la relation client**
- **Vous êtes à la recherche du résultat et de la performance.**
- **Vous êtes intéressé par l'accompagnement et l'aide des collaborateurs**
- **Vous avez une appétence pour le milieu de l'assurance**

## LES MISSIONS

**Répondre** aux demandes des clients sur la gestion de leur contrat et les **conseiller** sur leur couverture assurantielle

**Réaliser** les actes de gestion des contrats d'assurance et **mettre à jour** les dossiers clients

**Réaliser les opérations de fidélisation :**  
rétention, bilan assurantiel

**Transmettre** des informations et des conseils personnalisés, **commercialiser** les contrats d'assurances en rebond sur acte de gestion

## LES COMPÉTENCES



Coopération et ouverture



Orientation client



Orientation résultats



Culture du changement et de l'innovation

### Profil :

- **Vous êtes doté d'un vrai sens client**
- **Vous avez démontré un fort esprit d'équipe et des capacités d'écoute et d'analyse**
- **Vous avez acquis une première expérience dans un environnement type « plateforme téléphonique »**

## LES MISSIONS

**Gérer** les fonctions accueil et vente dans les Espaces Pro, en synergie avec le réseau

**Animer et former** ces fonctions pour mieux accueillir les professionnels

**Contacter** les clients de mon portefeuille pour développer la contractualisation sur les offres et les nouveaux services

**Concrétiser la vente** suite aux apports d'affaires des facteurs

## LES COMPÉTENCES



Adaptabilité



Orientation client



Orientation résultats



Orientation stratégique

### Profil :

- **Vous avez un goût prononcé pour le management, la relation client et la recherche du résultat et de la performance.**
- **Vous maîtrisez votre environnement (marché, concurrence, réglementation).**

### LES MISSIONS

**Commercialiser** la gamme de produits et services à destination de la clientèle professionnelle dans le cadre de la politique commerciale en maîtrisant la rentabilité de son portefeuille

**Déetecter** les besoins des clients et proposer des solutions de financement et Assurer le suivi de son portefeuille de clients et le reporting de son activité

**Respecter et garantir** la maîtrise des risques

**Développer** une logique d'apports croisés avec les conseillers du Réseau la Poste et de la filière patrimoniale au sein de son terrain et Renforcer la notoriété de la Banque Postale

### LES COMPÉTENCES



Coopérative et ouverture



Orientation client



Orientation résultat



Culture du changement et de l'innovation

#### Profil :

- Vous avez un goût prononcé pour la relation client.
- Vous êtes orienté performance et résultat
- Vous avez un goût pour les produits financiers
- Vous avez de bonnes capacités d'apprentissage

## LES MISSIONS

**Suivre** l'ensemble des modifications administratives en relation avec les services et contrôle la propagation des mises à jour

**Effectuer** les clôtures de comptes titres d'office ou à la demande du client.

**Effectuer** les opérations relatives à la collecte et au suivi des ordres de bourse et OPCVM

**Traiter les réclamations** des clients, en veillant au respect des délais

**Renseigner** les vendeurs en relation avec la clientèle : sur les aspects techniques et réglementaires concernant la gestion des portefeuilles

**Mettre à jour** les référentiels clients, suit les positions espèces des CCP auxquels les comptes titres sont rattachés

## LES COMPÉTENCES



Coopération et ouverture



Orientation résultat



Orientation client



Culture du changement et de l'innovation

### Profil:

**Vous avez un goût prononcé pour la relation client**  
**Vous aimez la gestion administrative**  
**Vous êtes orienté résultat**

## LES MISSIONS

**Garantir** la conformité aux dossiers de spécifications des solutions informatiques applicatives qu'il livre

**Garantir** la conformité aux normes et procédures SI des solutions informatiques applicatives qu'il livre

**Contribuer** à la performance et à la qualité dans son périmètre de responsabilité

## LES COMPÉTENCES



Coopérative et ouverture



Culture du changement et de l'innovation



Orientation résultats



Orientation client

Profil :

- **Vous êtes force de proposition et appréciez de travailler en autonomie.**
- **Vous avez une appétence pour les équipements techniques, informatiques...**

## LES MISSIONS

**Elaborer** la Vision du Produit et décrire avec le maximum de détails les utilisateurs et/ou clients du produit

**Identifier** les attentes des utilisateurs et les bénéfices que le produit leur apportera, les fonctionnalités attendues et sélectionner celles qui apportent le plus de valeurs ou de bénéfices aux utilisateurs

**Prioriser** toutes les user stories au sein du Product Backlog,  
**maintenir** le Product Backlog et chercher en permanence à maximiser la valeur métier pour les utilisateurs

**Décrire** chaque fonctionnalité retenue sous forme d'une User Story, **comprendre** les Technical Stories proposées par l'équipe de développement et **répondre** aux demandes de clarification émises par l'équipe

## LES COMPÉTENCES



Coopération et ouverture



Culture du changement et de l'innovation



Orientation résultats



Orientation client

Profil :

- **Vous avez le goût des responsabilités**
- **Vous faites preuve d'analyse et de discernement**
- **Vous avez le goût de la satisfaction client et vous êtes à l'écoute de votre équipe**

## LES MISSIONS

**Construire et proposer** des scénarii d'évolution de l'architecture applicative et technique

**Construire et gérer** le cadre de référence applicatif et technique

**Faire connaître** l'architecture fonctionnelle, applicative et technique (selon sa spécialité)

**Participer à la gestion des problèmes** et S'inscrit dans la dynamique numérique du Groupe

## LES COMPÉTENCES



Coopérative et ouverture



Orientation client



Orientation résultats



Culture du changement et de l'innovation

Profil :

- **Vous avez un bon esprit d'analyse**
- **Vous avez un goût pour le domaine de l'information et la relation client**
- **Vous êtes engagé(e) et accordez une certaine importance à la performance et à la satisfaction client**

## LES MISSIONS

**Mettre en œuvre** la Gestion Administrative et la Paie des Personnels (GAPP) : traitement administratif et paie des agents de son portefeuille, prise en charge de processus spécifique (subrogation...)

**Alerter et conseiller** les clients du CSRH : réponses aux requêtes, apporter du conseil réglementaire et réorienter le cas échéant

**Développer** la qualité de service

## LES COMPÉTENCES



Coopérative et ouverture



Orientation client



Orientation résultats



Culture du changement et de l'innovation

**Profil :**

- **Vous êtes reconnu comme une personne rigoureuse et organisée**
- **Vous avez le sens du service et être proactif**
- **Vous appréciez travailler en équipe et êtes doté d'un bon relationnel**