



Filière : Conseil Espace de vente
Classe-Niveau : II.1-II.2
Rattachée à l'emploi de Guichetier

Établissement-Entité : Terrain-Bureau de poste
Rattachement hiérarchique : Encadrant en BP-DET-DET adjoint

Raison d'être

Dans le cadre de la déclinaison de la politique de développement et de qualité de service de L'Enseigne La Poste au niveau du bureau de poste :

- Il contribue à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle en assurant un accueil de qualité de tous les publics.
- Il contribue au développement du chiffre d'affaires du Terrain en effectuant des propositions commerciales et des prestations de services répondant aux besoins de la clientèle sur toute la gamme de produits et services dans les différents espaces clients du bureau.

Activités principales

Il accueille tous les publics :

- Il assure une prise de contact de qualité avec toute la clientèle du bureau de poste, notamment la clientèle en difficulté.

Il prend en charge, renseigne et oriente tous les publics :

- Il cerne le besoin de son interlocuteur, le renseigne et oriente tous les publics.
- Au besoin, il oriente le client, en fonction de sa demande ou de son profil (professionnel) et des opérations qu'il souhaite réaliser, soit vers les automates, soit vers un interlocuteur dédié, au besoin via une prise de rendez-vous.
- Il analyse les besoins du client et propose les produits et services permettant de satisfaire sa demande en expliquant au client la correspondance du produit au besoin et son fonctionnement.
- Il réalise les opérations courantes liées aux produits et services CCPE.
- Il réalise les opérations courantes SF en appliquant les procédures de contrôle pour toute opération financière et dans le cadre de TRACFIN.
- Il accueille et effectue une première prise en charge des publics ayant une réclamation à faire.

Il vend et préconise les produits CCPE :

Conformément à la méthode de ventes :

- Il vend les produits et services CCPE permettant de satisfaire la demande du client.
- Il réalise régulièrement des ventes complémentaires.
- Il pratique la proposition systématique.

Il vend et préconise les produits Services Financiers :

Conformément à la méthode des ventes :

- Il fait des propositions commerciales et des prestations de services à la demande du client dans les gammes de produits et services à sa disposition.
- Il pratique la proposition systématique.
- Il propose et fixe des rendez-vous avec la ligne conseil bancaire (Conseiller Financier, Conseiller Clientèle) ou oriente vers le gestionnaire de clientèle bancaire.

Il effectue les opérations de gestion de son guichet en respectant la méthode de manipulation des fonds :

- Il garantit l'exactitude de son fonds de caisse.
- Il enregistre les différentes pièces comptables liées aux opérations traitées.

Il a un niveau de compétences lui permettant de prendre en charge, ponctuellement, pour les besoins de l'organisation et en complément du guichet, des activités de caisse et de contrôle de production.

Compétences (cf. dictionnaire des compétences disponible sur l'espace Bibliothèque d'ESPADON dans les outils de la promotion)

Comportementales-Cognitives

- Adaptabilité
- Conviction-Influence
- Écoute et compréhension des autres
- Maîtrise de soi
- Orientation et sens du service client
- Recherche du résultat et de la performance
- Souci de la précision-Rigueur

Techniques

- Connaissance de l'environnement (interne et/ou externe) de La Poste
- Déontologie-Conformité
- Procédures
- Produits et services
- Techniques « Relationnel clientèle »
- Techniques de commercialisation des produits et services du domaine
- Techniques d'expression orale et/ou écrite
- Réglementation (niveau II.2)

