

CHARGE DE CLIENTELE (H/F)



Famille Métier
Relation et gestion clients

Filière Métier
Accueil conseil et vente

RÉPARTITION DES EFFECTIFS



Services-
Courrier-Colis



Réseau
La Poste

EFFECTIF DU MÉTIER

+ de 1 000 

RAISON D'ÊTRE

Assurer la prise en charge des relations commerciales avec les clients de son portefeuille afin de contribuer à la réalisation des objectifs commerciaux fixés par le Groupe.

MISSIONS

ASSURER LA GESTION
D'UN PORTEFEUILLE
CLIENTS

- Répondre aux sollicitations de ses clients par tout type de canal (téléphone, courrier, mail, etc.)
- Réaliser la planification, la gestion et le suivi des actions et événements spécifiques demandés par les clients
- Participer à l'élaboration de propositions commerciales et de devis
- Accompagner les clients dans l'appropriation des procédures de commande relatives aux offres de service

CONTRIBUER À LA
FIDÉLISATION DE LA
CLIENTÈLE

- Anticiper la nature et l'évolution des besoins du client
- Assurer la communication sur les offres de service auprès des clients
- Aider à l'amélioration des services (performance, prix, qualité) ou de l'offre de service de son entité

PARTICIPER AU SUIVI DE
L'ACTIVITÉ
OPÉRATIONNELLE

- Réaliser le reporting sur les opérations et sur la qualité de service auprès des clients
- Garantir la prise en compte dans le SI des flux logistiques et des données clients
- Analyser les stocks dédiés aux opérations particulières

VEILLER À LA QUALITÉ
DE SERVICE

- Assurer le respect des conditions et dispositions prévues par les contrats (délai, qualité de service, etc.)
- Traiter les réclamations en sollicitant, si besoin, les expertises nécessaires et déclencher les actions correctives
- Effectuer la supervision du service après-vente sur les dossiers spécifiques et stratégiques

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

LIEU DE TRAVAIL

Terrain – Bureaux de Poste

Agences télévente

ÉVOLUTIONS POSSIBLES



Banque Postale



Services-Courrier-Colis



Réseau La Poste



Groupe-Siege



Numerique

CHARGE DE CLIENTELE (H/F)



AU SEIN
DU MÉTIER

- GESTIONNAIRE DE CLIENTELE PRO CCPE II.3
- CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES III.1
- CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES III.2
- CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES II.3
- CONSEILLER CLIENTS PROFESSIONNELS III.1

NOUVELLE
ORIENTATION



SUPERVISEUR RELATION CLIENTS
(H/F)



SUPERVISEUR ADMINISTRATION
DES VENTES (H/F)

LE MÉTIER EN QUELQUES MOTS

Orientation client

Conviction / Influence

TECHNIQUES DE GESTION

TECHNIQUES DE VENTE

RECHERCHE DU RÉSULTAT ET
DE LA PERFORMANCE

ESPRIT DE SERVICE

Analyse