

## RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE

### Raison d'être

Sous la responsabilité du Directeur d'établissement, la/le Responsable de l'Action Commerciale contribue au développement du chiffre d'affaires particuliers-professionnels et garantit la contribution de l'établissement aux objectifs de CA de la Zone De Marché. Elle/il travaille en étroite collaboration avec ses interlocuteurs du Réseau et les autres canaux pour développer son portefeuille.

Elle/il a la responsabilité des Carrés Pros, de l'accueil dans les espaces de vente et manage les acteurs de la relation clients au guichet de ces espaces de vente. Elle/il accompagne la professionnalisation des factrices/facteurs pour piloter et accompagner leur mobilisation dans le développement et la promotion des offres et l'adhésion clients et notamment sur les nouveaux Services en tant que référent(e).

Elle/Il contribue au développement de la satisfaction clients et de l'esprit de service dans sa zone de marché.

#### Effectifs



189

#### Management



OUI

### ◆ Missions

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

- ◆ Assure la démultiplication et la mise en œuvre des actions commerciales visant à fidéliser et à développer le chiffre d'affaires de la zone de marché sur impulsion du collectif managérial de la zone de marché
- ◆ S'assure de la bonne marche des relations zone de marché, de la tenue des différentes instances de gouvernance avec ses homologues du Réseau.
- ◆ Prépare la réunion mensuelle Zone de marché et contribue à sa performance
- ◆ Apporte soutien et formation sur la connaissance des offres au responsable d'exploitation et aux encadrants, ainsi qu'aux factrices/facteurs, notamment sur les nouveaux services à l'attention des particuliers et professionnels. S'appuie sur les Directrices/Directeurs de l'Action Commerciale et la Directrice/le Directeur de la Satisfaction Clients sur la partie process.
- ◆ Accompagne en collaboration avec les encadrants, la professionnalisation des factrices/facteurs dans leur rôle d'ambassadeurs des Solutions de la Branche auprès des particuliers et professionnels (Brief, E Learning, valorisation dans le cadre des challenges, participation ETC/Tilt ...) ainsi que sur l'adhésion clients
- ◆ Participe en collaboration avec le Codir de l'établissement au développement de l'autonomie des équipes à chaque niveau de responsabilité au sein de l'Etablissement Courrier grâce au système d'Excellence, avec une orientation sur la Conquête, l'Excellence et l'Engagement.
- ◆ Pilote un portefeuille clients en propre en maîtrisant la méthode de ventes Pro business
- ◆ Connait et garantit le merchandising dans les espaces de vente relevant de sa responsabilité.
- ◆ Participe au brief commercial hebdomadaire de sa zone de marché et contribue à sa performance (pilotage commercial, pilotage qualité et suivi et résolution des dysfonctionnements)
- ◆ Accompagne la montée en compétences des guichetiers
- ◆ Accompagne la Directrice/le Directeur d'établissement auprès des collectivités, Notamment pour développer l'offres des Nouveaux Services.

#### Relation Clients et Développement des ventes

- ◆ Participe à la synergie des actions commerciales locales avec tous les partenaires internes (Branche Réseau, Face-à-face, Télévente...) et externes (élus/prescripteurs) dans le but de fidéliser les clients et d'en conquérir de nouveaux.
- ◆ Propose et met en place des événementiels liés à l'activité commerciale sur la zone de marché en synergie avec le Responsable communication.
- ◆ Assure la couverture des plans de contact nationaux et locaux en s'appuyant sur les personnes en contact avec les clients (facteurs, guichetiers, Télévente, Réseau).
- ◆ Contribue à l'atteinte des objectifs de Chiffres d'affaires de la Zone De Marché en lien avec ses interlocuteurs du Réseau.
- ◆ Réalise des rendez-vous clients et accompagne à leur demande la Directrice/le Directeur d'Etablissement ou la Directrice/le Directeur de l'Action commerciale sur les rendez-vous clients stratégiques

#### Pilotage et analyse des résultats

- ◆ Analyse et partage les résultats de sa zone de marché et est forcé de propositions des plans d'actions correctifs si nécessaire, et notamment sur les Nouveaux Services en tant que référent
- ◆ Pilote et incite les apports au travers de l'outil SAGA (BtoB) et ADA (BtoC)
- ◆ S'assure de la cohérence et de la mise en paiement du commissionnement sous la délégation de la Directrice/du Directeur d'Etablissement.
- ◆ S'assure de la valorisation du commissionnement auprès des équipes par l'ensemble des membres du CODIR et en particulier des encadrants de proximité

### Agir pour la satisfaction client

- ◆ S'assure sur son périmètre, de la qualité de l'accueil des clients
- ◆ Développe les actions de satisfaction avec son équipe et le collectif managérial avec pour objectif les standards d'Excellence.

Contribue à la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction clients :

- En mettant en place des actions sur la base des résultats des dispositifs de mesure de la satisfaction Clients (Net Promoter Score...) au sein de son établissement
- ◆ En déclinant avec la Directrice/ le Directeur d'Etablissement la mise en œuvre du Système de Management d'excellence au sein de son périmètre

### 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

### Mobiliser/Développer les compétences

#### Accompagner les collaborateurs

- ◆ Motive et challenge ses collaborateurs dans l'atteinte et dépassement des résultats
- ◆ Favorise la professionnalisation et la montée en compétences de ses équipes en particulier sur la maîtrise des techniques de vente pro Business et de la posture accueil des Clients
- ◆ Transfère son expertise et joue un rôle de référent
- ◆ Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage
- ◆ Participe aux revues de personnel et de la détection des talents
- ◆ Aide chacun à réaliser son projet professionnel

### Principaux Indicateurs de Résultats

Les indicateurs de résultats sont ceux du contrat d'objectifs :

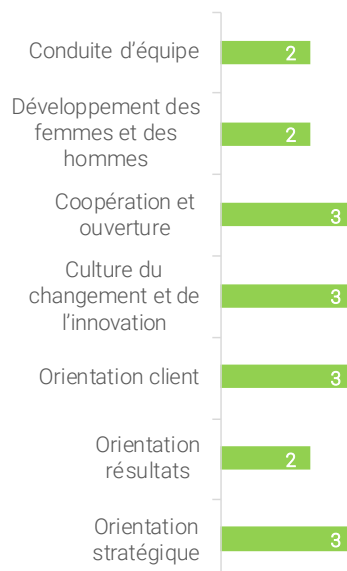
- TRO CA ZDM particuliers et professionnels
- TRO CA ZDM Nouveaux Services
- Nombre d'apports réalisés par les acteurs en établissement
- Indicateur(s) du Système d'Excellence
- Indice global de formation
- Absentéisme

## ◆ Compétences

### Techniques

<b>Méthodes et techniques de vente (dans un environnement omnicanal)</b> Capacité à mettre en œuvre les méthodes et techniques de vente sur les différents canaux de relation client / prospect (dans une vision omnicanale)	3
<b>Vente conseil client</b> Capacité à vendre des offres à son client en se mettant dans une posture de conseil et en co-construisant la solution la plus adaptée avec le client (non pas dans une approche push produit)	3
<b>Réseaux et environnements (internes et/ou externes)</b> Capacité à créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et à s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité	3
<b>Outils, applicatifs et logiciels</b> Capacité à maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, etc)	3
<b>Environnement et processus internes</b> Capacité à acquérir des connaissances de l'organisation, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus	3
<b>Communication</b> Capacité à structurer la diffusion de son information, à faire preuve d'esprit de synthèse et à adapter sa communication écrite et orale en fonction de ses interlocuteurs internes ou externes	3
<b>Sécurité / Sûreté</b> Capacité à assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur	2
<b>Management du système Excellence</b> Capacité à favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste,	2

### Comportementales & Managériales



**Niveau 1 :** Compréhension des fondamentaux de la compétence  
**Niveau 2 :** Capacité à mettre en œuvre des actions liées à la compétence donnée  
**Niveau 3 :** Maîtrise de la compétence et capacité à anticiper et être proactif dans la mise en œuvre de la compétence  
**Niveau 4 :** Expertise, qui permette de prendre des décisions en lien avec cette compétence, de maximiser la performance de la compétence et de mettre en place des actions correctives le cas échéant

## ◆ Rattachement hiérarchique : Directrice/Directeur d'Etablissement

## ◆ Relations Internes et/ou Externes

### Internes

- ◆ Directrice/Directeur de la Satisfaction Clients
- ◆ Equipe Télévente/Face-à-Face
- ◆ Directrice/Directeur zone de marché
- ◆ Directrice/Directeur de Secteur
- ◆ Directrice/Directeur de l'Action Commerciale
- ◆ Directrice/Directeur Commercial Grand Public
- ◆ Responsable de la Communication
- ◆ Factrices/Facteurs
- ◆ Guichetiers

### Externes

- ◆ Clients

## ◆ Conditions d'exercice

### Lieu de travail

- ◆ Etablissement

### Contraintes spécifiques

- ◆