Contrôleur en soutien et SAV à la direction de la distribution

Référence : 3134-24-0488/SR du 08/03/2024

Employeur : Office des postes et télécommunications

Corps ou Cadre d'emploi / Domaine : contrôleur ou agent d'exploitation

Durée de résidence exigée pour le recrutement sur titre [(1)] **: /**

Poste à pourvoir : vacant

Direction : de la distribution

Lieu de travail : Agences et ses annexes de Nouméa et Grand Nouméa

Date de dépôt de l'offre : vendredi 8 mars 2024

Date limite de candidature : vendredi 29 mars 2024

Emploi RESPNC : chargé de contact clientèle

Missions :

Renforcer les agences en tant que de besoin (renfort, remplacement…) pour la fonction de chef de cellule et chef d'agences.
Garantir à ce titre, la réalisation effective des opérations intra agence (commercialisation, opérations de guichet, activités administratives, tenue de poste et renfort…) dans les meilleures conditions d'accueil du client, de conformité aux guides et pratiques et de délai de réalisation
Assurer le SAV métier (sur affectation)

Place dans l'organigramme : N - 3 (par rapport au directeur opérationnel)
Fonction du supérieur hiérarchique directe : superviseur sud et iles

Activités principales :

- Suppléer le chef de section ou le chef de cellule ou le chef d'agence pour les obligations incombant à la position d'agent comptable secondaire (production de comptabilité et de reporting), ainsi qu'aux activités relatives aux DAB et approvisionnements
- Organiser le travail des chargés de relation clientèle de manière à garantir la qualité de service et la satisfaction des clients ainsi que la meilleure optimisation des moyens alloués
- Contrôler et piloter la bonne compréhension et application par ses équipes de toutes les directives et instructions de travail, guides et procédures ayant attrait soit au métier confié soit aux politiques internes d'amélioration continue (qualité – santé / sécurité / hygiène – RSE…) et de maîtrise des risques (règlementation, risques…)
- Accompagner les agents dans la maitrise des pratiques et respect des procédures,
- Tenir la fonction d'agent de guichet ou d'autres positions de travail lorsque nécessité
- Rendre compte de l'activité couverte sur tous les volets de son périmètre, l'analyser et en proposer à sa hiérarchie les enseignements / recommandations
- Apporter une contribution personnelle sur les sujets d'évolution /transformation/amélioration

- Contribuer à la meilleure efficacité collective de l'entité de rattachement par la capacité à tenir d'autres positions, à élever son niveau de pratique, à tutorer (sur la base du volontariat) – conseillers ses collègues
- Prévoir et anticiper : analyser l'activité passée (événements intervenus, volumétrie, d'activité, chiffre d'affaires, ressources utilisées, saisonnalité, stock, valeurs…) et en tirer des prévisions quant à la mobilisation des moyens nécessaires et leur calendrier de mise en œuvre (travaux, congés des collaborateurs, pic d'activité…) de manière à assurer la continuité de service
- Solliciter sa hiérarchie si moyens particuliers / spécifiques
- Manager l'équipe : s'approprier, mettre en œuvre et incarner les valeurs, les responsabilités et les pratiques managériales telles que spécifiées dans le référentiel managérial interne
- Assurer pour l'ensemble des chargés de contact clientèle un soutien/conseil sous forme de hotline métier et/ou outils
- Garantir la rapidité de prise d'appel, la bonne écoute et compréhension du problème soulevé, la rapidité, qualité et exactitude des réponses apportées
- Relever/suggérer tout moyen d'amélioration du service hotline rendu et l'autonomie des équipes accompagnées

Caractéristiques particulières de l'emploi :

- Habilitations, permis nécessaires pour l'exercice des fonctions : Permis B
- Conditions de travail : Horaires : du lundi au samedi en fonction du règlement intérieur de l'agence
  L'agent est sous la responsabilité du chef de cellule superviseur / planificateur mais est placé aussi sous la responsabilité d'un chef d'agence (ou cellule) et peut l'être aussi sou la responsabilité du chef de bureau soutien SI et pratiques métiers
  Itinérance
- Fourniture ou mise à disposition de matériels, biens ou services :
- Régimes indemnitaires rattachés au poste de travail :
- Indemnité de guichet et indemnité forfaitaire mensuel d'utilisation de véhicule personnel

Profil du candidat

Savoir / Connaissance / Diplôme exigé :

- Offre et règlementation des produits et services commercialisés par l'OPT
- Organisation et fonctionnement de l'OPT-NC
- Techniques de vente
- Outils de bureautique, applications informatiques et logiciels de guichet
- Techniques de gestes et postures
- Règles d'hygiène et sécurité

Savoir-faire :

- Appliquer les techniques de vente
- Utiliser les applications informatiques 'métier'
- S'exprimer et communiquer avec aisance
- Conseiller et renseigner les clients
- Manipuler du numéraire, tenir une caisse
- Appliquer les procédures et règlements en vigueur
- Faire preuve de maîtrise de soi en toutes circonstances

Comportement professionnel :

- Sens de l'accueil et relationnel avec le public et le personnel
- Esprit d'initiative – aptitude au changement
- Rigueur et méthode
- Intégrité et discrétion professionnelle
- Esprit d'entreprise
- Esprit d'équipe et d'entraide

Les compétences suivies de (*) pourront être acquises à la suite de la prise de poste via un accompagnement et des formations dispensées au sein de l'office

Contact et informations complémentaires : Julie VOIS. - chef du service soutien
Tél. : 72.86.76 - @ : julie.vois@opt.nc

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non bénéfice de la rupture conventionnelle, ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire [(2)]) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la direction des ressources humaines – bureau recrutement mobilité accompagnement par :

- Voie postale : Direction générale – 2 rue Montchovet, Port Plaisance – 98841 Nouméa Cedex
- Dépôt physique : même adresse
- Mail : mobilite.rh@opt.nc

[(1)] Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

[(2)] La fiche de renseignements, l'attestation sur l'honneur de non bénéfice de la rupture conventionnelle et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique