

Chef de cellule courrier et service bancaire au service clientèle de la direction des réseaux de vente



Référence : 3134-20-1010/SAFPFI du 11 septembre 2020

Employeur : Office des Postes et des Télécommunications

Corps /Domaine : contrôleur

Direction : des réseaux de vente (DRV)

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

Lieu de travail : Service Clientèle - Ducos

Poste à pourvoir : immédiatement

Date de dépôt de l'offre : vendredi 11 septembre 2020

Date limite de candidature : vendredi 09 octobre 2020

Emploi RESPNC : manager de proximité réseau de vente

Missions :

Manager l'équipe placée sous sa responsabilité de manière efficiente afin de répondre professionnellement à la demande des clients, en se conformant aux orientations stratégiques de l'office.

Place dans l'organigramme : N - 3 (par rapport au directeur opérationnel)

Fonction du supérieur hiérarchique direct : Chef de section télécom

Nombre d'agents encadrés : 5

- Directs : 5
- Indirects : /

Activité du poste :

Principales :

- Réaliser les objectifs fixés au service clientèle en matière qualitative et quantitative sur les axes suivants :
 - La réponse aux appels téléphoniques,
 - Le traitement des demandes et réclamations clients en back office,
- Planifier et organiser le travail de la cellule (planning, ...) pour atteindre les objectifs fixés :
 - Gérer les demandes de congés des agents de façon à maintenir la qualité de service du 1000,
 - Anticiper et effectuer les demandes de remplacement à son supérieur hiérarchique,
- Garantir une qualité de service dans la réponse aux clients en :
 - Assurant un accompagnement de la montée en compétences des téléconseillers (plan de formation, supervision téléphonique, ateliers, tutorat, ...),
 - Faisant appliquer la réglementation et les procédures en vigueur dans le traitement des dossiers (contrôles, ...),
 - Assurant un soutien dans le domaine PSF en matière de services offerts, réglementation et procédures (notes, BO, documentation commune, ...),
- Assurer le suivi des dossiers clients et traiter les dossiers complexes,
- S'assurer de la pertinence et de la justification des demandes de détaxes,
- Assurer le suivi des demandes en instances,
- S'assurer du bon fonctionnement d'UNIFIED (outil de gestion des appels et mails du centre) ainsi que des logiciels et applications métiers (IBIS, IPS, SIDO, Docubase, BP Web, ...),
- Participe à l'évolution des systèmes d'informations et logiciels de service en participant aux tests de VABF et en remontant les dysfonctionnements,
- Accompagner son équipe dans les changements liés aux évolutions des SI utilisés,
- Effectuer un reporting hebdomadaire sur l'activité de la cellule et alerter le chef de section en cas de problèmes,
- Organiser des réunions hebdomadaires avec son équipe (évolution de la réglementation, assoir les bonnes pratiques, recenser les éventuelles difficultés rencontrées et mettre en œuvre les actions nécessaires),

- Proposer des solutions pour améliorer la qualité de service ou les modes opératoires internes,
- Contribuer à l'élaboration du tableau de bord du service en alimentant les données et en proposant des indicateurs de suivi le cas échéant.

Secondaires :

- Assister le chef de section dans la réalisation des projets métiers de l'office,
- Assurer l'intérim du chef de section,
- Effectuer toutes missions confiées par la DRV dans le cadre de ses attributions.

Caractéristiques particulières de l'emploi :

Habilitations, permis nécessaires pour l'exercice des fonctions :

- Permis B

Régimes indemnitaires rattachés au poste de travail :

- Indemnité hiérarchique de chef de cellule

Profil du candidat

Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :

- Organisation et fonctionnement de l'OPT-NC*,
- Axes stratégiques de l'établissement,
- Produits et services bancaires et postaux commercialisés
- Procédures commerciales et réglementation bancaire et courrier,
- Techniques de gestion conflits,*
- Outils de bureautique,
- Application informatique liée à l'activité du centre (UNIFIED),*
- Systèmes d'informations PSF (IBIS, IPS, SIDO, BP Web, Docubase, ...)
- Techniques de management,*
- Techniques de communication téléphonique et écrite.*

Savoir-faire :

- Manager une équipe*,
- Animer des réunions*,
- Rédiger (documents administratifs et commerciaux) et s'exprimer clairement,
- Stimuler l'impulsion commerciale*,
- Se maîtriser en toute circonstance,
- Communiquer et expliquer les actions engagées et les raisons pour lesquelles elles sont conduites,
- Ecouter les besoins et les attentes de son interlocuteur : client interne ou externe et répondre à leur demande en cherchant à les satisfaire au mieux,
- Donner une image professionnelle de l'entreprise par son apparence et son comportement.

Comportement professionnel :

- Bonne communication,
- Bonne analyse des situations,
- Qualité organisationnelle,
- Structuré,
- Sens des initiatives et de l'anticipation,
- Dynamisme,
- Aptitude au management,
- Sens de l'écoute,
- Intégrité et discrétion professionnelle,
- Disponibilité,
- Empathie,
- Adaptabilité,
- Sens du développement de la cohésion.

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 :

Johnny LASIMAN – chef du service clientèle
Tél. : 26.06.45 ; Mail : johnny.lasiman@opt.nc

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements et 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 – service des ressources humaines – bureau recrutement mobilité par :

- Voie postale et dépôt physique : Direction Générale – 2 rue Montchovet, Port Plaisance – 98841 NOUMEA Cedex
- mail (adresse) : 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 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