

CHARGÉ DE CONTACT CLIENTÈLE

TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > Agent de guichet polyvalent.
- > Agent de tri.
- > Agent de poste mobile.
- > Agent de la Cellule des Moyens Délocalisés - CMD.

DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI* :

Assurer dans les agences, l'accueil des clients, les services opérationnels du guichet et du courrier. Participer à la mission de service public de l'Office et contribuer à l'atteinte des objectifs de développement commercial fixés à l'agence.

ACTIVITÉS PRINCIPALES** :

- Accueil physique et téléphonique des clients.
- Positionnement à un guichet informatisé ou en tournée sur le terrain : point de contact avec la clientèle.
- Opérations de caisses (manipulation de numéraire).
- Promotion et vente quotidienne de l'offre OPT-NC à la clientèle, participation active à l'atteinte des objectifs de son agence.
- Tri, oblitération et distribution de courrier en BP ou au guichet...

ACTIVITÉS SECONDAIRES :

- Occupation d'autres positions de travail en fonction des besoins d'organisation et de polyvalence.
- Tenue statistique de sa position de travail.

COMPÉTENCES REQUISES*** :

savoirs

Connaissance :

- De l'organisation et fonctionnement de l'OPT-NC.
- De la réglementation et des procédures postales, financières et télécoms.
- De l'offre OPT-NC en matières de produits et services postaux, financiers et télécoms.
- Des applications métiers (BSCS, AS400, BPWeb...).
- Des techniques d'accueil des clients (gestion des clients mécontents...).
- Des techniques de vente.

savoir-faire

- Présenter oralement un produit ou un service, de façon synthétique et claire.
- Mettre en œuvre quotidiennement des techniques de vente adéquates aux types de clients (argumentation adaptée aux besoins identifiés.)
- Mettre en œuvre une approche client qui permette la satisfaction et vise la qualité de la relation client.
- Accueillir, conseiller et renseigner les clients.
- Maîtriser les applications informatiques nécessaires à la vente en agence.
- Appliquer les procédures et règlements en vigueur à chaque produit et service vendu.
- Savoir appliquer les règles de distribution du courrier.

comportements professionnels

- Sens de l'accueil.
- Qualités relationnelles.
- Rigueur.
- Travail méthodique.
- Capacité d'adaptation.
- Intégrité.
- Discrétion professionnelle.
- Esprit d'équipe et d'entreprise.
- Maîtrise de soi.
- Sens de l'écoute.
- Bonne communication.



PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

En fonction de l'agence de rattachement, peut être amené à travailler le samedi, voir certains dimanche et jours fériés (Tontouta).

CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :

Prérequis à l'emploi

Permis B.

Formations nécessaires à l'emploi

Gestes et postures.

PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Assistant fonctionnel - Assistant administratif - Gestionnaire comptable - Secrétaire.

EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

Possibilités d'emplois précédents

Gestionnaire comptable.

Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Conseiller commercial.

Chargé de l'exploitation commerciale.

Gestionnaire de centre de profits.

Assistant fonctionnel.

Assistant commercial.

Téléconseiller.

Chargé de soutien des réseaux de vente.

Gestionnaire du back office bancaire.

TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :

Facteurs clés d'évolution à moyen terme

Conséquences sur les activités et les compétences

**Définition synthétique de l'emploi : Il s'agit à la fois de la finalité, de la raison d'être et de la contribution attendue de l'emploi.*

*** Activités principales : Il s'agit des principaux ensembles d'actions ou d'opérations qui permettent de réaliser la mission de l'emploi.*

****Compétences requises : Les compétences pour occuper un emploi de référence se déduisent des activités. C'est une combinaison de savoirs et de savoir-faire mobilisés en situation de travail et nécessaires à la réalisation des activités. Il est à noter que les compétences citées pour un emploi de référence sont des compétences cibles, leur niveau de maîtrise peut être différent en fonction du poste occupé dans cet emploi.*

