



# CHARGÉ DE L'EXPLOITATION COMMERCIALE

## TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > **Chef de section animation commerciale.**
- > **Chef de section outils et méthodes.**
- > **Collaborateur du chef du service exploitation et vente.**
- > **Chef de Cellule des Moyens Délocalisés - CMD.**
- > **Chef de section agence.**
- > **Chef de cellule agence.**
- > **Chef de cellule guichet Centre de Tri du Courrier - CTC.**
- > **Chef de cellule guichet.**
- > **Chef de cellule service clientèle.**
- > **Chef de section service clientèle.**
- > **Chef du bureau commercial.**
- > **Chef du bureau exploitation des agences.**

## DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI\* :

Organiser l'activité de ses équipes en charge des ventes (B to C ou B to B) afin de garantir la satisfaction du client et d'atteindre ses objectifs commerciaux.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES\*\* :

- Organisation des activités et moyens (matériels, humain) de son équipe, pour l'atteinte des objectifs fixés.
- Référent métier dans la relation client : positionnement en support auprès de ses équipes.
- Suivi et vérification quotidienne de l'ensemble des dossiers administratifs liés aux opérations commerciales réalisées par les équipes.
- Réalisation, suivi et analyse des tableaux de bord d'activité, selon le niveau de détails attendu.
- Diffusion des informations auprès de ses équipes sur les nouvelles procédures et les nouveaux produits et services commercialisés, les évolutions de l'organisation ou de l'activité de l'Office.
- Remontées de toutes informations terrain (attentes clients, dysfonctionnements, préconisations...) utiles à l'optimisation des ventes.

## ACTIVITÉS SECONDAIRES :

## COMPÉTENCES REQUISES\*\*\* :

### savoirs

#### Connaissance :

- De l'organisation et des processus de l'Office applicables à l'activité « relation client. »
- Du SI métier (outils informatiques et SI spécifiques à l'activité des équipes de vente).
- Des produits et services dont il a la charge.
- De techniques d'animations commerciales et coaching.
- Des techniques de vente (processus de vente : prospection, accueil client, découverte du besoin, présentation produits, négociation, suivi du client..).
- De la réglementation et des procédures afférentes au domaine d'activité.
- Des techniques de management.

### savoir-faire

- Contrôler les opérations effectuées.
- Rédiger des comptes-rendus d'activités (reportings) et réaliser des tableaux de bord de l'activité.
- Accompagner la montée en compétence de ses équipes.
- Fédérer et faire adhérer ses équipes aux différentes stratégies de l'Office.
- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit.

### comportements professionnels

- Qualités relationnelles.
- Excellent esprit d'équipe.
- Maîtrise de soi en toute circonstance.
- Dynamique.
- Travail méthodique.
- Rigueur.
- Intégrité.
- Discrétion professionnelle.
- Savoir représenter l'Office avec professionnalisme.
- Etre force de proposition.
- Capacité d'adaptation.
- Autonomie.

## PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

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

## CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :

#### Prérequis à l'emploi

Recrutement majoritaire en BAC ou BAC+3 vente.  
Expérience de la relation client dans le domaine d'activité appréciée.

#### Formations nécessaires à l'emploi

## PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Gestionnaire de centre de profits - Responsable commercial et exploitation des réseaux de vente - Assistant de direction.

## EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

#### Possibilités d'emplois précédents

Chargé d'affaires.  
Assistant commercial.  
Chargé des relations distributeurs.  
Conseiller commercial.  
Chargé de contact clientèle.

#### Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Gestionnaire de centre de profits.  
Responsable commercial et exploitation des réseaux de vente.  
Chef de produits.  
Chargé d'études marketing.  
Chargé de marketing opérationnel.

## TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :

#### Facteurs clés d'évolution à moyen terme

- L'évolution des SI (programme Convergence).
- Projet NRC (Nouvelles Relations Clients).

#### Conséquences sur les activités et les compétences

- Peut entraîner une révision des processus impactant l'organisation de cet emploi.
- Prévoir une bonne capacité d'adaptation des équipes et le suivi des formations.
- Redéfinition du parcours client.
- Une grande capacité d'accompagnement au changement sera nécessaire.

\**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.*