



GESTIONNAIRE DE CENTRE DE PROFITS

TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > **Chef de l'Agence Entreprises - AE.**
- > **Chef du centre service clientèle.**
- > **Chef de la boutique philatélique.**
- > **Chef d'agence.**

DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI* :

Garantir l'application de la stratégie commerciale dans une logique de satisfaction du client par la gestion des moyens et du patrimoine sous sa responsabilité.

ACTIVITÉS PRINCIPALES** :

- Mise en œuvre de la stratégie de l'Office et de ses choix organisationnels (accompagnement au changement).
- Remontée à la Direction des informations terrain : besoins clients, réclamations...
- Négociation avec sa Direction des objectifs de vente de son entité commerciale.
- Mise en œuvre du Plan d'Actions Commerciales - PAC.
- Organisation des activités et moyens - matériels, humains, financiers - de sa structure commerciale pour l'atteinte des objectifs fixés.
- Prospection et fidélisation des clients.
- Veille à la conservation et sécurité du patrimoine (bâtiments, mobilier, matériel, véhicule...) et de son personnel.
- Veille à la bonne application du règlement intérieur de l'Office, des règles d'hygiène et de sécurité de son centre de profits.

ACTIVITÉS SECONDAIRES :

- Participation aux projets structurants de l'OPT-NC et communication auprès des équipes du centre.
- Traitement des situations difficiles relatives aux relations clients.
- Veille à la conservation et à la sécurité des fonds et valeurs confiés.

COMPÉTENCES REQUISES*** :

savoirs

Connaissance :

- Des produits et services commercialisés par l'OPT-NC (postaux, financiers et télécoms).
- Des logiciels et systèmes d'informations liés aux activités confiées.
- De la réglementation liée aux produits et services commercialisés par l'Office.
- De la comptabilité publique.
- Des règles d'hygiène et sécurité.
- Des techniques :
 - > De management des ventes.
 - > D'accueil de la clientèle.
 - > De gestion des conflits.
 - > Des gestes et postures.

savoir-faire

- Animer des réunions.
- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit.
- Fédérer et faire adhérer ses équipes à la stratégie de l'Office.
- Analyser des objectifs et négocier avec différents interlocuteurs.
- Décliner un plan d'actions commerciales en objectifs qualitatifs et quantitatifs.
- Veiller à la qualité de prise en charge de la clientèle et des prestations réalisées.
- Représenter l'Office.
- Planifier, organiser et anticiper les moyens humains, matériels et financiers.
- Le cas échéant, tenir une comptabilité dans le respect des règles de comptabilité publique et en assumer les responsabilités définies par le statut de l'Office (agent comptable secondaire).

comportements professionnels

- Exigence du résultat et de la performance.
- Esprit d'équipe.
- Excellent relationnel.
- Savoir représenter l'Office avec professionnalisme.
- Sens de l'accueil et du service client.
- Maîtrise de soi.
- Capacité d'initiative.
- Sens de l'anticipation.
- Capacité d'adaptation.
- Rigueur.
- Travail méthodique.
- Intégrité.
- Discrétion professionnelle.
- Réactivité.
- Gestion du stress.
- Leadership.



PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

Peut être amené, selon le centre de profits, à travailler le samedi matin.

CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :

Prérequis à l'emploi

Permis B.
Expérience dans le management et la relation client appréciée.

Formations nécessaires à l'emploi

Risques et incivilités.

PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Gestionnaire de centre d'exploitation - Gestionnaire de centre technique - Responsable commercial et exploitation réseaux de ventes.

EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

Possibilités d'emplois précédents

Chargé de l'exploitation commerciale.

Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Responsable commercial et exploitation des réseaux de vente.
Directeur.

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.*