

Chef de cellule Force commerciale

Identification		
Intitulé de l'Emploi : Chargé de l'exploitation commerciale (1238)		
Catégorie : B	Corps : Contrôleur	
Direction : Télécoms	Unité organisationnelle (centre ou service) : Agence Télécom Cellule Force commerciale	
Place dans l'organigramme : N-3	Nombre d'agents exerçant la fonction : 4 Nombre de postes à pourvoir : 4	
Nb d'agents permanents encadrés : <ul style="list-style-type: none"> • Directs : de 9 à 10 • Indirects : 		
Missions		
Missions du poste :		
Organiser l'activité de ses équipes en charge des ventes (B to C) afin de garantir la satisfaction du client et d'atteindre ses objectifs commerciaux		
Piloter, contrôler à l'échelle de son unité, la mobilisation et le déploiement des meilleurs outils, pratiques et compétences concourant à la fois à la satisfaction client et au développement de CA de l'office		
Responsabilités principales du poste :		
<ul style="list-style-type: none"> - Développer les niveaux de maîtrise des différentes fonctions au sein de son unité, inspirer, imposer et accompagner les comportements adéquats - Analyser l'activité passée, analyser les demandes et les besoins, proposer un dispositif permettant d'atteindre les objectifs commerciaux - Organiser le travail et ventiler les activités, suivre les charges et les conditions de réalisation - Contrôler et piloter la bonne compréhension et application par les équipes de toutes les directives et instructions de travail, guides et procédures ayant attrait soit au métier confié (commerce et relation client) soit aux politiques internes d'amélioration continue et de maîtrise des risques - Accompagner les agents dans la maîtrise et le déploiement des leviers commerciaux - Garantir la qualité de la relation client et accompagner les équipes dans la maîtrise des leviers commerciaux - Assurer le suivi des réclamations clients et traiter les réclamations complexes - Garantir et rendre compte de la mise en œuvre de l'ensemble des moyens, ainsi que des résultats obtenus - Rendre compte de l'activité sur tous les volets, l'analyser et en proposer à sa hiérarchie les enseignements et recommandations (y compris indicateurs et tableaux de bord) - Apporter une contribution personnelle sur les sujets d'évolution de transformation et d'amélioration - S'approprier, mettre en œuvre et incarner les valeurs, les responsabilités et les pratiques managériales telles que spécifiées dans le référentiel managérial interne - Suppléer le chef de section dans ses missions d'encadrement 		
Compétences :		
Savoir / Connaissance / Certification /diplôme requis	Savoir-faire	Comportement professionnel
<ul style="list-style-type: none"> - Organisation et processus applicables à l'activité "relation client" - Produits et services télécoms commercialisés par l'OPT-NC et règlementation associée 	<ul style="list-style-type: none"> - Manager - Animer un groupe, une équipe - Animer des réunions - Analyser une situation, un besoin 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à communiquer - Esprit d'équipe - Maîtrise de soi - Etre rigoureux - Esprit d'initiative - Etre autonome

<ul style="list-style-type: none">- Outils informatiques, applications métiers et la suite MS 365- Techniques d'animation commerciale- Techniques de vente, d'accueil de la clientèle, de gestion des conflits, d'accueil téléphonique- Techniques de management- Actualités relatives aux domaines d'activité relevant du champ de compétences de l'équipe et aux chantiers du centre	<ul style="list-style-type: none">- Rédiger (documents administratifs et commerciaux)- S'exprimer à l'oral- Communiquer- Expliquer- Ecouter- Accompagner	<ul style="list-style-type: none">- Faculté d'adaptation- Réactivité- Faire preuve de leadership- Sens de la pédagogie
--	---	---

