

Identification	
Intitulé de l'Emploi : Chargé de l'exploitation commerciale (1238)	
Catégorie : A	Corps : Cadre d'exploitation
Direction : Télécoms	Unité organisationnelle (centre ou service) : Agence Télécom Section Force commerciale
Place dans l'organigramme : N-2	Nombre d'agents exerçant la fonction : 1 Nombre de postes à pourvoir : 1
Nb d'agents permanents encadrés : <ul style="list-style-type: none"> • Directs : 4 • Indirects : 37 	
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	
Responsabilités principales du poste : <ul style="list-style-type: none"> - Organiser les activités et moyens (matériels, humain) de son équipe pour l'atteinte des objectifs fixés - Etre le référent métier dans la relation client : positionnement en support auprès de ses équipes - Diffuser 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'OPT-NC - Remonter toutes informations terrain (attente clients, dysfonctionnements, préconisations, ...) utiles à l'optimisation des ventes - Superviser le traitement des réclamations - Organiser la formalisation et la mise à jour de la documentation opérationnelle (procédures, modes opératoires, consignes au poste) nécessaires pour maîtriser les activités et en effectuer les mesures - S'assurer de la fiabilité des données produites par l'activité de son équipe et fournir les éléments nécessaires à la décision - Proposer et contribuer à la mise en oeuvre des projets et plan d'action impactant son entité, notamment ceux concourant à la satisfaction client et à l'amélioration des parcours clients - Contribuer aux actions de conduite au changement auprès de son équipe - Proposer outils, dispositifs et pratiques commerciales favorisant la captation, l'analyse et le traitement des informations clients dans l'objectif de garantir leur satisfaction et leur fidélisation - Inscrire ces dispositifs dans les politiques internes d'amélioration continue et de maîtrise des risques (cartographie des risques, procédures et plan d'actions) - Contrôler et piloter la bonne compréhension et application par les équipes de tous ces outils et dispositifs ainsi que les compétences nécessaires à leur mise en oeuvre - Garantir la qualité de la relation client et accompagner les équipes dans la maîtrise des leviers commerciaux - Rendre compte de l'activité sur tous les volets, l'analyser et en proposer à sa hiérarchie les enseignements et recommandations - S'approprier, mettre en oeuvre et incarner les valeurs, les responsabilités et les pratiques managériales telles que spécifiées dans le référentiel managérial interne 	

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 réglementation associée - 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"> - Manager - Animer un groupe, une équipe - Animer des réunions - Analyser une situation, un besoin - Rédiger - S'exprimer à l'oral - Communiquer - Expliquer - Ecouter - Accompagner 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à communiquer - Esprit d'équipe - Maitrise de soi - Etre rigoureux - Esprit d'initiative - Etre autonome - Faculté d'adaptation - Réactivité - Faire preuve de leadership - Sens de la pédagogie

