

CHEF D'AGENCE COMMERCIALE & RELATION CLIENT

Identification	
<p>Intitulé de l'Emploi : Chargé de l'exploitation commerciale (Code Emploi Tiarhé n° 1238) Référentiel des fonctions managériales : Manager de proximité</p>	
<p>Catégorie : A</p>	<p>Corps : Cadre d'exploitation</p>
<p>Direction : postal</p>	<p>Unité organisationnelle : Service Marketing et Commerce Agence commerciale et relation client</p>
<p>Place dans l'organigramme : N-2 par rapport au Directeur/trice du postal</p>	<p>Nombre d'agents exerçant cette fonction : 1</p>
<p>Nb d'agents permanents encadrés :</p> <p>10</p> <p>- directs : 5</p> <p>- indirects : 5</p>	
Missions	
<p>Mission : Le Chef d'agence commerciale et relation client est responsable de l'organisation et de la gestion de ses équipes, dans le but de garantir la satisfaction des clients et d'atteindre les objectifs commerciaux de la BU. Il est chargé de superviser les activités de vente de son agence, d'établir des stratégies commerciales efficaces, de développer les compétences des membres de son équipe et de maintenir de solides relations avec les clients. Il est également en charge de l'animation commerciale de la section "relation client" du CTP et des réseaux de vente (BU Distribution et partenaires externes).</p>	
<p>Responsabilités principales :</p> <p>1. Gestion des équipes de vente: Superviser les membres de l'équipe de l'agence, fixer des objectifs clairs et mesurables, et assurer le suivi de leur progression. Organiser les plannings de travail et les affectations de manière efficace afin de maximiser les résultats. Fournir un encadrement et un soutien continu aux membres de l'équipe pour les aider à atteindre leurs objectifs individuels et collectifs. Évaluer régulièrement les performances des membres de l'équipe et proposer des mesures correctives si nécessaire.</p> <p>2. Développement de stratégies commerciales: Élaborer des plans stratégiques pour stimuler les ventes et atteindre les objectifs commerciaux fixés. Identifier les opportunités de croissance du marché et proposer des initiatives commerciales innovantes. Collaborer avec d'autres départements (marketing, production, etc.) pour aligner les stratégies et les objectifs de l'entreprise. Effectuer une veille concurrentielle afin de rester informé des tendances du marché et des pratiques.</p>	

3. Gestion de la relation client :

Cultiver et maintenir des relations solides avec les clients existants, en veillant à leur satisfaction continue.
 Coordonner les activités de suivi des ventes, y compris le traitement des réclamations et des problèmes éventuels.
 Collaborer avec les autres équipes de la BU pour résoudre les problèmes complexes ou les situations délicates.
 Identifier les opportunités de vente additionnelle ou croisée et promouvoir les produits ou services de l'entreprise.
 Gérer l'animation commerciale de tous les canaux de vente (équipes directes, CTP, agences, partenaires/revendeurs ...)

4. Rapports et analyse :

Collecter, analyser et interpréter les données de vente pour évaluer les performances de l'équipe et identifier les opportunités d'amélioration.
 Préparer des rapports réguliers sur les résultats de vente, les indicateurs clés de performance (KPI) et les recommandations stratégiques.
 Utiliser des outils et des systèmes de gestion de la relation client (CRM) pour suivre les interactions avec les clients et améliorer les processus de vente
 S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue en identifiant les opportunités d'optimisation.

Compétences

Savoirs / Connaissances ce que je sais	Savoir-faire / Compétences techniques : ce que je sais faire	Savoir être / Comportements : Comment j'agis et interagis
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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...). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.

<ul style="list-style-type: none">▪ De la réglementation et des procédures afférentes au domaine d'activité.▪ Des techniques de management.		
--	--	--