



## Bring a Friend - Gestionnaire de bureau remplaçant

### External Description

## GESTIONNAIRE DE BUREAU REMPLACANT

### Contexte

bpost est toujours en mouvement. Nous créons un environnement pour nos collaborateurs avec des projets stimulants, des collaborations inspirantes et les dernières technologies, avec des opportunités d'emploi intéressantes et des programmes de formation pour tous.

### Objectif

En tant que gestionnaire remplaçant, vous serez l' de nos chefs de bureau permanents. En son absence (congé, 4/5e, maladie,...), vous veillez à ce que le bureau de poste continue à fonctionner. Grâce à vous, nos clients bénéficient du service professionnel et de qualité auquel ils sont habitués, l'équipe reste motivée et les objectifs commerciaux sont atteints.

### Tâches principales

Vous réalisez les objectifs commerciaux du bureau de poste où vous serez employé :

- Vous traduisez les objectifs commerciaux en actions commerciales quotidiennes ou hebdomadaires et vous les coordonnez sur la base des directives du chef de groupe.
- Vous vendez et faites la promotion de nos produits et services postaux et bancaires et de ceux de nos partenaires.
- Vous suivez de près les KPI et le portefeuille de clients du bureau.

Vous contrôlez la satisfaction des clients :

- Vous encouragez une attitude de qualité et orientée vers le client parmi vos collègues

- Vous surveillez les indicateurs de performance clés et les adaptez si nécessaire
- En collaboration avec vos collègues, vous informez et conseillez nos clients.
- Si nécessaire, vous êtes responsable du suivi des plaintes

Vous encadrez et motivez vos collègues dans les bureaux de poste :

- Vous encouragez la coopération au sein du bureau et entre les bureaux.
- Vous motivez le personnel commercial à atteindre les objectifs et identifiez leurs besoins en formation
- Vous organisez, préparez et animez des réunions de concertation

## Expertise technique

- Vous êtes orienté(e) vers le client et avez l'esprit commercial
- Vous pensez en termes de solutions plutôt qu'en termes de problèmes
- Vous êtes un véritable coach pour vos collègues
- Vous êtes titulaire d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur
- Vous avez au moins 4 ans d'expérience dans une fonction similaire
- Vous parlez et écrivez couramment le néerlandais ; si vous travaillez dans une région bilingue, vous avez également des connaissances en français.
- Vous êtes titulaire d'un permis de conduire B et pouvez-vous rendre à votre lieu de travail de manière autonome. Comme vous faites partie de notre équipe mobile, vous travaillez dans différents bureaux de votre région, que vous devez pouvoir atteindre de manière autonome.
- Vous êtes prêt à apprendre afin de maîtriser rapidement nos produits, services et systèmes.
- Comme la Poste est également une agence bancaire, vous disposez des certificats de médiation bancaire et d'assurance avec la loi Willems et la loi Cauwenberghs, ou vous êtes disposé à les obtenir à court terme

## Pourquoi bpost ?

Comme beaucoup d'autres entreprises, nous offrons en plus du salaire mensuel 2645€ (pour un débutant sans expérience) un ensemble d'avantages intéressants, notamment des chèques-repas,

des échochèques, une allocation de connaissances des produits, une assurance hospitalisation, une assurance groupe, le remboursement des frais de transport, 20 jours de congés légaux et 7 jours supplémentaires, une prime de fin d'année, un double pécule de vacances et de nombreux avantages chez plus de 100 partenaires de bpost.

C'est ici que nous nous distinguons vraiment :

- Parce que nous ne fonctionnons pas de la même manière qu'une banque traditionnelle, nous pouvons offrir des opportunités de carrière beaucoup plus rapides. Ainsi, en fonction de vos résultats, vous pouvez évoluer vers une fonction senior, voire vers un poste de gestionnaire de bureau ou de directeur de banque.
- Vous rejoindrez une entreprise en pleine évolution. Certes, cela entraîne une certaine complexité, mais surtout beaucoup de défis et de projets innovants.
- L'atmosphère, la collégialité et la culture amicale de bpost sont uniques, et nous le prouverons.
- Vous pouvez vous concentrer à 100 % sur votre travail, avec le soutien optimal de tous nos services internes.

Grâce à notre vaste réseau de vente au détail, nous sommes proches de la population et créons des liens continus entre les citoyens, ainsi qu'avec les entreprises et les gouvernements. Notre équipe de plus de 34 000 employés est notre plus grand atout dans cette histoire. Grâce à eux, nous continuons à jouer un rôle clé dans notre société en constante évolution.