



## Gestionnaire de bureau remplaçant région Malines

ANTWERP

### External Description

#### Quelles seront vos missions ?

- Développer la vente (selon le bureau dans lequel le remplaçant sera employé), en passant d'une gamme limitée à une gamme étendue de produits et services proposés dans les bureaux Retail.
- Traduire les objectifs commerciaux en objectifs hebdomadaires et quotidiens concrets (TOP 5 des activités) pour les collaborateurs commerciaux.
- Coordonner, mettre en œuvre et assurer le suivi des actions de vente et des campagnes marketing, conformément aux directives du Cluster Manager (suivi téléphonique, suivi des leads, etc.).
- Vendre et promouvoir les produits et services de bpost et de ses partenaires (bpost banque, Western Union, etc.).
- Assurer le suivi du portefeuille clients du bureau (CRM, fiches clients, etc.) en contactant les clients et en organisant des rendez-vous.
- Stimuler et suivre les ventes au sein du bureau en utilisant des techniques et outils développés de manière centralisée (ex. Best Seller).
- Effectuer les transactions postales et financières courantes.
- Veiller à la satisfaction client et la maximiser.
- Encourager les collaborateurs commerciaux à adopter une attitude orientée client et qualité.
- Assurer le suivi des KPI liés à la satisfaction client (files d'attente, proactivité, amabilité, résultats du Mystery Shopping, enquêtes de satisfaction, etc.) et mettre en place des actions correctives si nécessaire.
- Informer et conseiller les clients sur les produits et services de bpost, les produits financiers (conformément à la directive MiFID) et les produits des partenaires, ou veiller à ce que cela soit fait correctement par les conseillers clientèle.
- Assurer le suivi du traitement des plaintes au niveau local.
- Garantir la qualité et l'optimisation des services et opérations.
- Contrôler et optimiser la qualité des processus et opérations selon les KPI définis (accessibilité des services, méthodes de travail, processus et procédures, normes de sécurité, bien-être au travail, etc.).
- Optimiser et suivre la gestion des files d'attente.
- Appliquer correctement les règles de comptabilité, de compliance et de contrôle interne afin de limiter les risques financiers et opérationnels.
- Veiller à la sécurité de l'environnement de travail et à la bonne utilisation des infrastructures

et du matériel.

- Collaborer avec le Cluster Manager concernant les dossiers opérationnels et infrastructurels.
- Assurer la gestion opérationnelle et le coaching d'une équipe motivée.
- Motiver les collaborateurs commerciaux dans la réalisation des actions de vente et le développement d'opportunités commerciales.
- Mettre en place, préparer et animer des moments de concertation structurés avec les collaborateurs commerciaux.
- Favoriser le travail d'équipe en mettant l'accent sur les objectifs commerciaux et la qualité du service.
- Contribuer au développement de la structure du réseau lors de l'implémentation et de l'ancrage de projets au sein du réseau Retail.

### **Votre profil ?**

- Enseignement secondaire supérieur
- Au moins 4 ans d'expérience
- Connaissance solide de la 2<sup>de</sup> langue nationale (en fonction du lieu de travail)
- Connaissance approfondie des produits, des services et des procédures ainsi que des techniques de vente et des applications informatiques spécifiques
- Connaissance approfondie du statut du personnel, du fonctionnement et de l'organisation du réseau postal, y compris sur le plan des règles, procédures comptables, directives et procédures en matière de Compliance

### **Ce que nous offrons ?**

Nous voulons que vous vous sentiez aussi bien accueilli chez nous qu'un colis tant attendu à votre porte. Inutile de préciser que vous recevrez un salaire mensuel brut compétitif. En plus de cela, vous pouvez également compter sur :

- Des chèques-repas de 8 € par jour presté
- Des assurances hospitalisation, groupe et invalidité
- 20 jours de congés légaux, complétés par 7 jours de congés légaux supplémentaires
- Une prime de fin d'année, un bonus lié à la performance et un double pécule de vacances
- Des réductions auprès de plus de 100 partenaires bpost

#LI-DNI