Gestionnaire de bureau remplaçant Région Herentals

ANTWERP

External Description

GESTIONNAIRE DE BUREAU REMPLACANT Région Herentals

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.

Objetif

En tant que gestionnaire de bureau remplaçant, garantir la continuité de la réalisation des objectifs en matière de ventes et de services au sein du bureau (remplacement dans des bureaux ayant des contacts clients situés dans le quart inférieur du classement selon les contacts clients et 1 ou 2 collaborateurs commerciaux et dans les bureaux avec des contacts clients situés entre 25% et 75% du classement selon les contacts clients et un nombre de collaborateurs commerciaux allant de 3 jusqu'à 7). Superviser et garantir la mise en œuvre des procédures qui soit professionnelle et de qualité afin d'obtenir une efficacité opérationnelle, une productivité et une satisfaction clientèle en s'appuyant sur une équipe dynamique et motivée.

Tâches principales

- Développement de la vente – dépendant du bureau ou le remplaçant sera employé - d'une gamme limitée à une gamme étendue de produits et services proposés dans les bureaux Retail:
    - Concrétiser les objectifs commerciaux en les traduisant en objectifs hebdomadaires/quotidiens (TOP 5 des activités) pour les collaborateurs commerciaux
    - Coordonner, mettre en œuvre et suivre les actions de vente et les campagnes

de marketing en respectant les directives commerciales du Cluster Manager (suivi téléphonique, suivi des leads, …)
  - Vendre et promouvoir les produits et services de bpost et de ses partenaires (bpost banque, Western Union, …)
  - 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 recourant à des techniques et outils développés de manière centralisée (ex. Best Seller)
  - Effectuer des transactions postales et financières courantes
- Veiller à la satisfaction de la clientèle et la maximiser :
  - Inciter les collaborateurs commerciaux à adopter une attitude orientée vers le client et la qualité
  - Assurer le suivi des KPI fixés en matière de satisfaction de la clientèle (files d'attente, proactivité, amabilité, résultats du Mystery shopping, enquêtes de satisfaction, …), entreprendre des actions correctives et se charger de leur suivi
  - Informer et conseiller les clients par rapport aux produits et services de bpost, aux produits financiers et aux produits des partenaires ou faire en sorte que les clients soient correctement informés et conseillés sur les produits et services de bpost, les produits financiers (conforme à MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) et les produits des partenaires (si un conseiller clientèle est présent)
  - Assurer le suivi du traitement des plaintes au niveau local
- Veiller à la qualité et à l'optimalisation des services et opérations:
  - Contrôler et optimaliser la qualité des processus et des opérations par rapport aux KPI fixés : accessibilité des services, méthodes de travail, processus et procédures, normes de sécurité, bien-être au travail, etc.
  - Optimaliser les files d'attente et en assurer le suivi
  - Appliquer correctement les règles de comptabilité, de Compliance et de contrôle interne qui permettent à l'entreprise de se prémunir contre les risques financiers et opérationnels
  - Veiller à la sécurité de l'environnement de travail et à une utilisation correcte des infrastructures ainsi que du matériel
  - Collaborer avec le Cluster Manager en ce qui concerne les dossiers opérationnels et infrastructurels
- Gestion opérationnelle et coaching d'une équipe motivée :
  - Motiver les collaborateur(s) commerciaux lors de la réalisation des actions de vente, lors du déploiement d'opportunités et de transactions de vente
  - Mettre sur pied, préparer et animer des sessions de concertation structurelle avec les collaborateurs commerciaux
  - Favoriser le travail d'équipe en mettant l'accent sur les objectifs en matière

de vente et de service

- Prendre part au développement de la structure du réseau lors de l'ancrage des projets au sein du réseau Retail

Expertise technique

- Enseignement secondaire supérieur
- Au moins 4 ans d'expérience
- Connaissance solide de la 2nde 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

Rôle & Compétences

Sales

Vous êtes orienté client

Vous travaillez ensemble

Vous êtes ambitieux

Vous méritez la confiance

Assimiler l'information

Résoudre des problèmes

Conseiller

Créer un esprit de groupe

#bpostgroup #LI-DNI