

> Intitulé de l'emploi

Animateur réseau

> Autres appellations

> Définition synthétique

L'animateur réseau est chargé d'accompagner les commerciaux dans leurs relations commerciales. Il apporte les mesures nécessaires pour optimiser les démarches avec le client.

Il est spécialisé dans un des domaines de l'OPT (service courrier, service financier, télécommunications)

> Activités principales

- Accompagnement de chaque commercial lors des entretiens avec les clients : présence aux entretiens, analyse des points forts et faibles de la procédure d'entretien, de l'utilisation des outils et des applications et apport de solutions d'amélioration par la mise en place d'informations, d'outils Relation étroite avec les chefs de produits marketing
- Information du réseau sur les nouvelles offres, procédures, démarches commerciales
- Développement des usages et accompagnement de l'émergence de nouveaux besoins (pédagogie de l'envie) dans le respect des objectifs
- Contribution aux remontées du terrain sur les offres, les processus, la satisfaction client
- Réalisation de comptes rendus sur l'activité et enrichissement des statistiques liées à sa position
- Participation aux opérations de marketing extérieures et aux salons

> Compétences requises

Savoir :

- Produits et services de l'OPT-NC
- Processus de production et d'ouverture des produits et services et procédures liés
- Applications de gestion des clients

Savoir-faire :

- Utiliser des outils bureautiques classiques
- Appliquer les techniques de vente
- Coacher

Comportements professionnels :

- Bon relationnel
- Courtoisie à toute épreuve
- Faire preuve d'adaptabilité et de réactivité
- Sens du travail en équipe
- Pédagogie

> Conditions particulières d'exercice

> Tendances d'évolution

Facteurs clés à moyen terme (3-5 ans) :

- Évolution de la redéfinition du concept de l'agence OPT vers les AMS (agence multi-services)
- Segmentation de la clientèle

Impacts sur l'emploi (qualitatif) :

- Spécialisation sur la clientèle grand public

> Proximité avec d'autres emplois

- Commercial