



MAIRIE DE NASBINALS
LOZÈRE

OFFRE D'EMPLOI : GESTIONNAIRE AGENCE POSTALE COMMUNALE

Employeur : Mairie de NASBINALS

Département de travail : LOZERE

Poste à pourvoir le : 21/05/2024

Date limite de candidature : 15/03/2024

Type d'emploi : Emploi permanent

Nombre de poste : 1

Métier : Agent polyvalent (**Gestion Agence Postale Communale avec îlot numérique et service mairie**)

Temps de travail non complet : 16 H 25 / semaine

DETAIL DE L'OFFRE

Descriptif, missions, et savoir-faire :

- Gestion de l'espace accueil
 - S'assurer en permanence de sa netteté, de sa propreté,
 - Mettre à jour l'affichage réglementaire
 - Veiller à la bonne présentation des produits destinés à la vente avec les tarifs en rapport ainsi que les supports de communication à disposition de la clientèle
 - Garantir l'information client en cas de modification des horaires, d'absence à la fois par voie d'affichage, sur le système d'information La Poste mais aussi le site internet de la commune
- L'accueil et la prise en charge client
 - Faire preuve d'observation
 - Avoir une écoute active avec le sourire
 - Adapter le questionnement pour bien comprendre le besoin
 - Reformuler la proposition pour s'assurer de la compréhension
- L'animation de son espace accueil
 - Suivre le plan d'affichage
 - Initier des RDV évènementiels avec des partenaires locaux
- Connaissance de la gamme de produits et des services en ligne.
 - A partir des formations initiales, maintenir son niveau d'information produit afin de garantir la bonne information client
 - Tester l'usage du numérique pour s'assurer de son bonne maîtrise
 - Accompagner les clients à l'usage du numérique
 - Savoir orienter et mettre en relation dans le cas d'une demande spécifique

- Autonomie afin de faire face aux situations exceptionnelles ou imprévues.
- Connaissance des outils numériques.
- Tâches administratives diverses se rapportant à la mairie (accueil téléphonique, accueil physique, archivages, photocopies, service à la population, etc.)
- Expériences souhaitées.
- Poste susceptible d'évoluer.

CONTACT :

Téléphone collectivité : [04 66.32.50.17](tel:0466325017)

Monsieur le Maire : 06 81.61.92.30

Adresse mail : mairie@communedenasbinals.fr

Informations complémentaires : Recrutement par voie statutaire ou à défaut par voie contractuelle

Veillez adresser votre dossier de candidature (lettre de motivation, CV avant le 15/03/2024) à l'adresse suivante :

Monsieur Le Maire, Bernard BASTIDE
Commune de NASBINALS
Rue Principale
48260 NASBINALS

Pour tout complément d'information, vous pouvez contacter le secrétariat de mairie :

- Du Lundi au Vendredi : de 08h30 à 12h00 de 14h00 à 17h30

TRAVAILLEUR HANDICAPES

Nous vous rappelons que conformément au principe d'égalité d'accès à l'emploi public, cet emploi est ouvert à tous les candidats remplissant les conditions statutaires requises, définie par le statut général des fonctionnaires, la loi du 26 janvier 1984 portant statut général des fonctionnaires territoriaux et le décret régissant le cadre d'emplois correspondant. Nous vous rappelons toutefois, qu'à titre dérogatoire, les candidats reconnus travailleurs handicapés peuvent accéder à cet emploi par voie contractuelle.

Compétences opérationnelles **TRANSVERSES**

Compétence

Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

Animation de l'espace de vente

Organiser des actions commerciales pour promouvoir les offres et services dans l'espace de vente. Mettre à disposition la Publicité sur Lieu de Vente (PLV) dans l'espace de vente.

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

Contractualisation et suivi de la relation client interne/externe

Proposer un suivi du contrat de service, avec des indicateurs pertinents pour le client. Suivre la relation client sous tous les axes (qualité de service, facturation, commande...) sur la base des éléments contractualisés et avec les outils appropriés (CRM...). Favoriser l'autonomie des clients sur les opérations et les services simples. Favoriser l'utilisation des automates et des services en ligne.

Entrée en relation

Accueillir et prendre en charge les clients dès la phase d'attente dans l'espace de vente ou à distance. Porter une attention au client, l'accueillir de manière personnalisée, l'écouter et prendre en charge son besoin.

Gestion d'un point de vente

Optimiser son point de vente (physique ou numérique) afin d'attirer le client, de présenter les offres de manière efficace et performante et ainsi d'augmenter le volume de ventes.

Orientation adaptée

Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.

Prise en charge des clientèles fragiles

Connaître les besoins et modes de fonctionnement de cette typologie de clientèle et leur mode de consommation et les marges de manoeuvre autorisées. Savoir dire non et donner les explications. Adapter son comportement, son ton, sa posture selon la situation rencontrée.

Recherche de solution	Mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour apporter une solution au client. Accompagner le client de manière individualisée. Assurer une traçabilité et un suivi des demandes.
Services en ligne et offre digitale	Connaître la gamme de produits et services en ligne. Maîtriser les applicatifs et outils utilisés dans la relation à distance avec la clientèle. Pour les fonctions commerciales, être en mesure de commercialiser la gamme de produits et services digitaux.
Traitement de la connaissance client	Savoir exploiter les données issues des SI de connaissance client afin d'optimiser l'activité commerciale en développant les portefeuilles clients, en améliorant les taux d'équipement et en limitant l'attrition.
Traitement personnalisé des demandes	Construire une relation de service attentionnée et personnalisée avec son client dans la durée, quel que soit le canal. Aller chercher l'information au bon endroit et donner les explications et les solutions au client. Faire face aux situations exceptionnelles ou imprévues. Gérer la diversité des demandes et leur complexité.
Vente Conseil client	Être capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le "devoir de conseil" en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.