

Chargé(e) de clientèle la poste (H/F)

69004 LYON [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 Contrat de travail temporaire

 Dès que possible

 Durée : 2 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 € 13.5 / Heure

L'entreprise

Notre client est une entreprise de services française, reconnue pour son rôle majeur dans l'économie et la société. Il propose une large gamme de services, incluant la distribution de courrier, de colis (Colissimo, Chronopost), des services bancaires, des services numériques et de proximité, ainsi que des solutions pour les entreprises. En tant qu'acteur de confiance, il s'engage dans une démarche de développement durable et d'innovation pour répondre aux besoins de ses clients et des territoires.

Le Groupe Actual est un acteur majeur français des services en ressources humaines, spécialisé dans l'intérim, le recrutement et l'accompagnement professionnel. Fondé en 1991, il propose des solutions adaptées aux besoins des entreprises et des candidats sur l'ensemble du territoire. Le groupe intervient dans de nombreux secteurs d'activité, notamment l'industrie, le BTP, le tertiaire et la logistique. Il développe également des services en formation, insertion et conseil RH pour favoriser l'employabilité durable. Avec un réseau étendu d'agences, le Groupe Actual s'impose comme un partenaire stratégique de l'emploi en France.

Le poste

Poste de **Chargé(e) de clientèle (H/F) à LYON en intérim dès que possible : ACTUAL LYON VAISE** recherche des professionnels dédié(e)s à l'amélioration de la satisfaction client et au développement de l'autonomie du client.

MISSION SOCLE 1: Maîtriser la relation client omnicanale

Assurer de manière pro-active l'accueil, l'identification et la prise en charge différenciée de tous les clients particuliers et professionnels du secteur, en face à face et à distance, quel que soit le canal de contact et selon les besoins identifiés des clients

Assurer une gestion optimisée des flux clients et développer les réponses immédiates aux clients et la solution au 1er contact

Découvrir les besoins clients, conseiller et vendre dans son périmètre d'activités (en face à face ou à distance en fonction de son expérience, de sa formation, son habilitation et sur décision managériale) dans le respect de la maîtrise des risques, de la conformité et de la méthode de vente

Effectuer des apports multi-métiers en utilisant les outils appropriés et orienter les clients vers le bon interlocuteur dédié

S'assurer de la conformité et de l'exhaustivité des données clients et enrichir la connaissance client en utilisant les systèmes d'information appropriés auquel il est accrédité et en initiant le client au compte client.

MISSION SOCLE 2: Maîtriser les usages numériques

Promouvoir les offres numériques du groupe La Poste et les parcours omnicanaux

Accompagner les clients dans l'utilisation des selfcare et développer leur autonomie :

Être en appui des clients dans l'utilisation des automates et des applications digitales (l'application LBP, site BEL de la Banque Postale, Compte Client Unique, La Poste.fr...) en fonction de ses accréditations

Accompagner le client dans la mise en main des offres (installation des applis mobiles La Poste, LBP, enrôlement à Certicode, initialisation de compte, Ardoiz,...)

MISSION SOCLE 3: Conseiller et commercialiser l'offre bancaire standard en face à face ou à distance en respectant les procédures et la conformité bancaire et en assurant l'exhaustivité de la connaissance client

Réaliser les opérations transactionnelles et la gestion des comptes au quotidien (carte, chèque, découvert, prélèvement, relevé, procuration, mobilité, chèque et opposition...) après avoir reçu les formations nécessaires et habilitantes

Commercialiser les produits bancaires de son périmètre (Épargne ordinaire, Versement programmé,) en face à face ou à distance en fonction de son expérience, des formations, son habilitation et sur décision du DS.

Effectuer ces opérations en respectant l'ensemble des procédures, contrôle et consignes de son périmètre d'activité

MISSION SOCLE 4: Conseiller et commercialiser l'offre postale et LPM standard en face à face ou à distance en respectant les procédures et la conformité et en fonction de ses formations

Détecter et analyser les besoins des clients afin de proposer les produits et services adaptés aux clients particuliers et professionnels et les orienter vers le bon interlocuteur si besoin

Découvrir les besoins, conseiller et commercialiser:

- les solutions d'affranchissement de l'ensemble de la gamme courrier/colis du groupe

- les offres de diversification et relais de croissance et réaliser des apports croisés

- toute la gamme de produits et services LPM

Proposer ces offres dans le cadre d'une démarche pro-active auprès des clients et en s'appuyant sur les éléments de connaissance clients et en pratiquant le rebond en complément de la solution proposée

Effectuer le dépôt et les remises d'instance

MISSION SOCLE 5: Prendre en charge des activités standard de back office

Assurer la maintenance logistique de l'espace commercial : effectuer le réassort, assurer la netteté des espaces et le bon fonctionnement des meubles dépôts

Prendre en charge les procédures liées à l'ouverture et à la fermeture du bureau. Ce poste est à temps plein avec un engagement de 35 heures par semaine.

Vos avantages ACTUAL :

10% d'IFM 10% d'ICP

Acomptes possibles à tout moment

Mutuelle santé dès la 1ère heure travaillée

FASTT (aide au logement, garde d'enfants, prêt, location de voiture/scooter...)

Le profil recherché

Nous recherchons un(e) candidat(e) motivé(e), dynamique et appréciant la relation commerciale. Niveau d'étude : Titre de niveau III - **Bac +2 - BTS, DUT ou équivalent.**Niveau d'expérience **1 à 2 ans**