



LA POSTE

Direction Générale du Réseau La Poste
Direction du Développement des
Partenariats et des Zones de Marchés

Destinataires

Tous bureaux

Contact

Maurice ZENOUDA
Tél :
Fax :
E-mail :
Correspondant local :

Date de validité

A partir du 01/01/2018

Guichet Unique de votre DAST

Annulation de

DGRLP.DDPZM.A.17.180 du 13/04/2017

Rémunération Variable Commerciale des Conseillers Clients Professionnels pour l'année 2018



a g i r

OBJET :

Cette note présente le dispositif de Rémunération Variable Commerciale (RVC) du Conseiller Clients Professionnels (CC PRO) qui connaît quelques évolutions en 2018 (cf. le contrat de performance du CC Pro : [clic ici](#)) Ce CC PRO est implanté dans les Secteurs à fort potentiel afin de soutenir les projets stratégiques de conquête et de développement sur le marché des Professionnels. 4 annexes sont jointes à la note et décrivent les modalités du dispositif (Cf. §4).

ACTIONS :

- *A réception de l'enveloppe, procéder, dans les plus brefs délais (sous 4 semaines) à la mise en paiement de la Rémunération Variable Commerciale due aux CC PRO (parts collective et individuelle).*
- *Saisir et valider, dans l'outil SILOE, le montant global qui lui est dû (code IEV : 8570).*

Pascal DENGREVILLE

X	C1	Interne
	C2	Restreint
	C3	Confidentiel
	C4	Secret

Références : DGRLP.DDPZM.A.18.058 du 02 février 2018

Domaine : COMMERCIAL / RELATION CLIENT

Rubrique : Commissionnement

Sous Rubrique :



LA POSTE

Rémunération Variable Commerciale des Conseillers Clients Professionnels pour l'année 2018

1. LE CONTEXTE

Le marché des Professionnels constitue un gisement partiellement exploité aujourd'hui en termes de CA et de PNB pour l'ensemble des Branches du Groupe.

L'enjeu est d'optimiser la captation de ce potentiel :

- en soutenant les projets de conquête auprès de la Branche Services Courrier Colis, de la Banque Postale, de la Branche Numérique et de LPM Pros.
- en améliorant la satisfaction de tous les clients
- en améliorant la connaissance client
- en contribuant à la maîtrise des coûts sans jamais détruire de la valeur client

2. LES OBJECTIFS

Afin d'optimiser la prise en charges des professionnels, la fonction de **Conseiller Clients Professionnels** est créée (accord-cadre du 1^{er} mars 2016) avec des compétences spécifiques qui le distinguent du GC Pros actuel :

• **Il est l'interlocuteur expert pour les Pros sur l'offre SCCC :**

Il doit être en capacité d'apporter du conseil, de vendre l'ensemble de l'offre SCCC, notamment les plus complexes et à forte valeur ajoutée en répondant aux besoins du client (ex : des clients dans mon magasin.com, Affranchigo, Recygo, Proxy, collecte, Comm Co, les futures solutions de la plateforme de services...).

• **Il travaille à 90 % de son temps son portefeuille vendeur (cible prioritaire) qui lui est affectée :**

Action de prospection (dans un but de conquête) et développement de la multi détention.

Réalisation des découvertes clients 360 dans un but de promotion, de vente ou de réalisation d'apports sur l'ensemble des offres du Groupe.

• **Il assure, à 10 % de son temps, l'Animation de son écosystème via :**

- un réseau **interne**, pour développer la synergie (mobilisation de la ligne guichet sur l'importance d'identifier les Pros, le flashage des cartes pro, les apports d'affaires et de RV qualifiés...).



LA POSTE

Rémunération Variable Commerciale des Conseillers Clients Professionnels pour l'année 2018

- un réseau **externe** plus développé pour connaître le tissu économique local et se faire connaître, développer un réseau de prescripteurs externes (synergie omni canal : Télévente, Ligne Conseil Bancaire, RC PRO).

3. LES PRINCIPES DU DISPOSITIF DE REMUNERATION VARIABLE COMMERCIALE DU CONSEILLER CLIENTS PROFESSIONNELS

1. Le Conseiller Clients Professionnels (CC PRO) contribue à la réalisation d'un objectif commun Zone de Marché (ZM) porté par l'ensemble des 4 canaux de vente (BP, Web, Télévente et Etablissement Courrier).
2. Le montant annuel cible de la Rémunération Variable Commerciale du CC PRO est de **3 000 €** dont une prime fixe de **700 €** non liée aux résultats (suite à l'accord social du 1^{er} mars 2016) payable en deux fois par les Ressources Humaines (le 20 juin et le 20 décembre).

► La prime fixe de 700 € constitue une avance sur le montant de sa Rémunération Variable Commerciale.

► Le montant cible annuel de sa RVC est par conséquent un montant hors prime fixe, soit **2 300 €** dont 50 % sont dédiés à des indicateurs **de Performance Collective** et 50 % à des indicateurs **de Performance Individuelle**.

En ce qui concerne les indicateurs de Performance Collective, le montant est fonction du **taux de réalisation de l'objectif synthétique Services/Courrier/Colis/Chrono/Zone de Marché (SCCC Zone de Marché)**. En cas de dépassement de cet objectif, le CC PRO a droit à un sur-commissionnement (cf. fiche 1 points 3.1 corrélé à 4.1 : [clic ici](#)).

3. Le montant dû au CC PRO est calculé au niveau national (et non en bureau de Poste).

En ce qui concerne les indicateurs de **Performance Individuelle**, le montant est un montant cible, attribuable en tout ou partie, en fonction de l'appréciation, par le Directeur de Secteur ou le REC, du travail réalisé par le CC PRO (valorisation du travail de portefeuille, multi-détention...). Il s'appuie pour cela sur le contrat de performance qui définit, pour cet agent, les missions et les attendus (cf. fiche 2 : [clic ici](#)).

► L'outil de restitution de l'activité et de la gestion de la relation client va évoluer en cours d'année 2018. Intra-Pro va progressivement être remplacé par SCORE pour l'ensemble des CC Pros et des GC Pros.).



LA POSTE

Rémunération Variable Commerciale des Conseillers Clients Professionnels pour l'année 2018

Nota :

- Le calcul du montant dû au Conseiller Clients PRO est automatisé depuis 2017.

Rappel : le CC PRO n'a pas droit à la Rémunération Variable Commerciale de la Ligne Guichet (tant Bancaire que SCCC-LPM). En aucun cas il ne doit cumuler sa RVC de CC PRO avec celle de Chargé de clientèle. En effet, il est rappelé que le CC PRO ne réalise pas d'activité guichet.

4. MODALITES DU DISPOSITIF

4 annexes décrivent le dispositif : [clic sur les fiches](#)

Fiche 1 : Modalités de calcul et d'attribution de la Rémunération Commerciale Variable 2018 dédiée au CC PRO

Fiche 2 : Contrat de performance 2018 du CC PRO

Fiche 3 : Mesure du contrat de performance 2018 du CC PRO

Fiche 4 : Bilan quadrimestriel 2018 du CC PRO