



Groupement Territorial des Bastides Girondines

MAIRIE DE HAUX

30 NOV. 2012

COURRIER ARRIVÉ

## FICHE DE FONCTION GERANT AGENCE POSTALE COMMUNALE

La personne en charge d'une Agence, a pour objectif principal de développer le niveau de satisfaction des clients de La Poste.

Ses missions principales sont :

⇒ **d'accueillir le client :**

*-assurer une prise de contact de qualité (courtoisie, attention portée aux clients) avec tout client entrant dans l'Agence*

⇒ **de renseigner et d'assister le client :**

*-informer des différents services proposés par l'Agence, et de ceux disponibles au bureau Centre. Lors de l'évolution d'une gamme de service ou de la création d'un nouveau produit, informer très largement les clients de l'Agence en s'appuyant sur un affichage ou une PLV (publicité sur le lieu de vente) fournie par le bureau centre*

⇒ **de conseiller et vendre les produits ou services du Courrier, du Colis, de l'Enseigne**

*-proposer et vendre les produits en réponse aux besoins du client (technique de la découverte), en expliquant la correspondance du produit au besoin, et son fonctionnement*

⇒ **d'assurer la remise des objets en instances (lettres, Colis)**

⇒ **de réaliser les opérations liées aux produits et services de La Banque postale**

*-avoir un rôle d'information et proposer des RDV avec la ligne conseil bancaire, selon les modalités définies par le bureau centre*

⇒ **d'assurer l'accueil des clients qui déposent une réclamation**

*-recueillir la réclamation ou orienter vers le bon interlocuteur*

⇒ **d'effectuer les opérations de gestion de son guichet**

*-garantir l'exactitude de la sous-caisse  
-enregistrer les différentes pièces comptables liées aux opérations traitées  
-respecter les procédures et la réglementation  
-respecter les mises à jour informatiques*

**La personne en charge d'une Agence Postale Communale est soumise à la plus stricte confidentialité. Elle a également une obligation de réserve envers les tiers sur le fonctionnement interne de La Poste.**