

CHAUFFEUR/LIVREUR EN COMMERCE ALIMENTAIRE DE DÉTAIL

Tous les professionnels exerçant ce métier ne réalisent pas systématiquement toutes les activités ci-dessous. Certaines peuvent en effet être confiées à d'autres professionnels, en fonction de l'organisation et de la taille de l'entreprise et du niveau de responsabilité du poste.

DÉFINITION

Réalise la livraison des produits chez les clients, ainsi que la préparation des commandes. Prend en charge la relation avec les clients lors des livraisons.

ÉVOLUTIONS

POSSIBLES

Les chauffeurs/livreurs en commerce alimentaire de détail expérimenté(e)s peuvent évoluer dans les métiers de la logistique.



ACTIVITÉS PRINCIPALES

PRÉPARATION DES COMMANDES

- Examen des bons de commande
- Prélèvement des produits dans les réserves et/ou l'espace de vente
- Conditionnement des produits pour le transport
- Enregistrement des commandes préparées et édition des bons de livraison

CHARGEMENT ET DÉCHARGEMENT DU VÉHICULE

- Chargement du véhicule en fonction de la tournée à réaliser : arrimage et calage, répartition de la charge, protection des produits fragiles, contrôle des possibilités de cohabitation des produits entre eux, ...
- Déchargement du véhicule sur les lieux de livraison

PRÉPARATION DE LA TOURNÉE

- Examen des livraisons à effectuer
- Organisation de la tournée

CONTRÔLE DES PRODUITS

- Contrôle des produits lors du chargement, de la livraison et des opérations de reprise ou de retours de produits

CONDUITE ET LIVRAISON

- Conduite du véhicule selon les règles de sécurité
- Remise des produits au client selon les consignes et procédures en vigueur
- Contrôle des conditions de réception des produits par les clients (présence du client, nature du contrôle effectué, ...)
- Encaissement

COMMUNICATION ET RELATION CLIENTS

- Recueil d'informations auprès des clients et transmission au sein de l'entreprise

ENTRETIEN ET CONTRÔLE DU VÉHICULE

- Contrôle de l'état des organes de sécurité du véhicule
- Réalisation des opérations d'entretien de premier niveau du véhicule
- Nettoyage du véhicule

ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

VENTE ET RELATION CLIENTS

- Information des clients sur les produits
- Emballage des produits
- Vente
- Enregistrement et transmission des remarques des clients

COMPÉTENCES

RÉALISER LES LIVRAISONS DANS LE SOUCI DE LA RELATION COMMERCIALE AVEC LES CLIENTS

- Vérifier la conformité du lieu de livraison et l'identité de la personne habilitée à recevoir la livraison
- Livrer les produits en prenant en compte les consignes et les caractéristiques du client et en veillant à la propreté des locaux
- Vérifier le bon déroulement des opérations de réception chez le client et évaluer les risques et les conséquences d'une non-conformité des opérations de réception
- Identifier les aléas susceptibles de retarder la livraison et alerter l'interlocuteur compétent
- Prendre les mesures adaptées en cas d'incident (client absent, panne, ...)

PRÉPARER UNE TOURNÉE DE LIVRAISON EN UTILISANT LES DOCUMENTS APPROPRIÉS

- Déterminer l'itinéraire le mieux adapté et organiser sa tournée en fonction de différents paramètres
- Estimer le temps nécessaire pour la réalisation de la tournée et en évaluer la faisabilité
- Utiliser une carte, un GPS professionnel
- Préparer avec rigueur les documents utiles au transport et vérifier que chaque pièce soit accompagnée des documents adéquats
- Classer les bons de livraison en fonction du sens de la livraison
- Renseigner les documents avant le départ en tournée en respectant les consignes en vigueur

PRÉPARER LES COMMANDES DES CLIENTS

- Vérifier la quantité et la qualité des produits sortant du stock (références, quantité, absence de détérioration, ...)
- Vérifier la conformité du produit prélevé avec la commande
- Identifier les besoins en conditionnements spécifiques en fonction de la nature et des risques associés aux produits (conditions de conservation, température, compatibilité des produits entre eux, ...) et du transport à effectuer
- Organiser le groupement des produits et les conditionner en conséquence
- Elaborer et vérifier la conformité des documents administratifs d'expédition (bons de livraison, bordereaux de transport, bons de voiture, ...)
- Vérifier la conformité des commandes préparées aux bons de commandes initiaux
- Etiqueter les commandes pour expédition selon les procédures en vigueur

ADOPTER UN MODE DE CONDUITE RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT ET DES RÈGLES ET CONSIGNES DE SÉCURITÉ

- Conduire un véhicule en respectant les règles de sécurité routière
- Adopter un style de conduite approprié selon la nature des produits transportés et la charge du véhicule

UNE QUESTION ?

Comment devenir chauffeur/livreur en commerce alimentaire de détail ?

L'accès au métier peut s'effectuer après une formation dans le domaine de la logistique ou du transport ou après une expérience professionnelle de chauffeur/livreur.

L'exercice du métier est subordonné à la détention du permis de conduire correspondant au type de véhicule de livraison utilisé.

Diplômes en relation avec le métier

CAP Conducteur livreur de marchandises

Titre Professionnel de Conducteur(trice) livreur(se) sur véhicule utilitaire léger

Quelles sont les évolutions du métier ?

Les chauffeurs/livreurs, confrontés à des clients dont les exigences vont en s'accroissant, doivent désormais considérer la relation clients comme une activité au cœur de leur métier. Ils ont également à faire face à une évolution des préoccupations environnementales et être en capacité de prendre les mesures nécessaires pour limiter l'empreinte de leur activité (consommation de carburant, émissions de gaz à effet de serre, ...).



- Adopter une conduite rationnelle du véhicule en veillant à la consommation en carburant
- Ajuster son itinéraire en fonction des aléas de la tournée
- Choisir en fonction des lieux de livraison les modes de stationnement les mieux adaptés
- Réaliser les contrôles et l'entretien de premier niveau du véhicule en respectant les consignes

RÉALISER LE CHARGEMENT ET LE DÉCHARGEMENT DU VÉHICULE DANS LE RESPECT DES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

- Réaliser le chargement et le déchargement du véhicule selon les règles de sécurité et en tenant compte de l'organisation et des contraintes de la tournée
- Utiliser les matériels de manutention appropriés
- Manutentionner les produits avec soin et précision, dans le respect des règles de port de charges (gestes et postures appropriées pour le port de charge)
- Arrimer et caler les produits dans le véhicule de façon pertinente et selon les consignes
- Réaliser le déchargement sur le lieu de livraison en respectant les règles de sécurité pour les personnes, les produits et le lieu de livraison

COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

- Identifier les éléments clés de satisfaction des clients en distinguant les clients particuliers et les clients professionnels (emplacement des produits livrés par exemple)
- Intégrer dans son comportement le fait que le livreur représente l'image de l'entreprise auprès du client
- Maintenir une relation positive avec les clients, notamment en cas de difficulté
- Transmettre les informations de nature technique ou commerciale liées aux clients au sein de l'entreprise

RÉALISER LES ENCAISSEMENTS

- Mettre en œuvre avec fiabilité les procédures en vigueur en matière d'encaissement et de règlement
- Réaliser les encaissements et les rendus-monnaie avec exactitude quels que soient les éléments perturbant l'attention

COMPÉTENCES CORRESPONDANT AUX ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

VENDRE LES PRODUITS DANS LE SOUCI DE LA RELATION CLIENT

- Identifier les besoins d'un client par un questionnaire adapté
- Orienter le client vers les produits répondant à ses besoins
- Informer à un premier niveau les clients sur les produits
- Communiquer avec les clients en cas de réclamation

EN SAVOIR +

Domaines de connaissances

- Réglementations en matière de transport de produits alimentaires
- Techniques de manutention
- Principes et techniques d'éco conduite
- Règles et procédures en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Technique de préparation de commandes (prélèvement, conditionnement, ...)
- Techniques de communication
- Techniques de contrôle et d'entretien courant d'un véhicule de livraison
- Techniques de vente

