

## RÔLES ET MISSIONS DU PRÉPARATEUR/LIVREUR DE COMMANDE DRIVE

Réf. formation DRI180



### OBJECTIFS

- ▶ Acquérir les connaissances et compétences préparateur de commandes DRIVE
- ▶ Utiliser les leviers pour satisfaire la qualité du service client
- ▶ Savoir gérer la relation client

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL



### ORGANISATION DU TRAVAIL

- ▶ La logistique au drive selon le concept
- ▶ L'entreposage des marchandises
- ▶ L'organisation de l'entrepôt
- ▶ Les zones et leur utilité
- ▶ L'adressage produit





## GESTION COMMERCIALE

- ▶ Gestion / Préparation commandes
- ▶ Les parcours
- ▶ Gestion des livraisons
- ▶ Gestion des stocks
- ▶ Inventaires



## LES COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- ▶ Le savoir-être
- ▶ La relation avec l'équipe
- ▶ La relation client
- ▶ La relation hiérarchique



## GESTION DE LA RELATION CLIENT

- ▶ Accueil
- ▶ Fidélisation
- ▶ Gestion des litiges
- ▶ Comportement commercial à la livraison



## LA SÉCURITÉ AU DRIVE

- ▶ Gestes et postures
- ▶ Utilisation du matériel
- ▶ Circulation sur la piste
- ▶ Manipulation auprès des véhicules clients

