

1.REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur »

Branche professionnelle des commerces de gros

Secteur interindustriel

1. Préparer la livraison
2. Charger le véhicule
3. Livrer la marchandise
4. Retirer les marchandises chez un fournisseur

Version du 27/01/2004

CARACTERISTIQUES DES ENTREPRISES DONT SONT ISSUS LES TITULAIRES DU GROUPE DE TRAVAIL

« Chauffeur – Livreur »
Secteur interindustriel

Missions principales du métier	Livrer des pièces détachées automobiles au client à l'aide d'un véhicule léger à partir de tournées organisées au quotidien				
Autre dénomination du métier	Livreur				
Lieu d'exercice du métier	<i>Point de vente</i>	<i>Entrepôt</i>	<i>Plate-forme</i>	<i>Itinérant</i>	<i>Autre</i>
	-	-	-	100 %	-
Matériel utilisé (véhicule notamment)	Véhicule léger de société				

REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur » Secteur interindustriel

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE COMMUNS A L'ENSEMBLE DU METIER	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none">- Les caractéristiques des pièces détachées: désignation, références ...- La localisation géographique des clients- La feuille de route et les mentions à y porter- Le bon de livraison- Les caractéristiques et le fonctionnement du véhicule : consommation, contraintes de charge- Les règles et consignes en matière d'approvisionnement et d'entretien du véhicule- Les règles à respecter en matière de conduite de véhicule- Les connaissances générales en matière de maintenance du véhicule- Les documents afférents au véhicule (y compris constat)- Le permis de conduire valide- Les précautions d'usage en matière de conditionnement des pièces- Les consignes générales en matière d'hygiène et de sécurité du travail (pictogrammes, protection individuelle, ...)- Les marchandises qu'il convient d'éviter de faire voyager ensemble (ex : pour l'automobile : batterie / ampoule, fût/ampoule, fût/pare-brise)- Les gestes et postures pour le déplacement des charges lourdes	<ul style="list-style-type: none">- Vérifier les principaux organes du véhicule avant d'en prendre possession- Soulever une charge lourde correctement- Détecter les défauts visibles de certaines pièces et alerter- Utiliser les conditionnements appropriés pour emballer ou protéger la marchandise- Appliquer les consignes en matière d'hygiène et de sécurité- Appliquer les consignes adéquates selon les marchandises transportées- Respecter les règles et consignes en matière d'entretien du véhicule

REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur »
Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : PREPARER LA LIVRAISON	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - L'emplacement des pièces à livrer - Les caractéristiques du réseau routier du secteur géographique - Le nombre de kilomètres à réaliser dans une journée - le nombre de tournées à réaliser dans une journée 	<ul style="list-style-type: none"> - Déchiffrer le bon de livraison - Classer les bons de livraison en fonction du sens de la livraison - Renseigner la feuille de route - Estimer le temps nécessaire pour réaliser l'ensemble de la livraison programmée et évaluer sa faisabilité - Construire la tournée selon la localisation géographique des clients à livrer - Vérifier que l'ensemble des commandes soit prêt pour la tournée prévue - Vérifier que chaque pièce soit accompagnée de son bon de livraison - Tenir compte des consignes ou informations mentionnées sur le bon de livraison - Identifier la marchandise pour chaque client et prévoir un conditionnement spécifique si nécessaire - Organiser un chargement de façon pertinente en apposant des informations sur les colis - Organiser le groupement des marchandises et les conditionner en conséquence - Utiliser un chariot ou autre matériel pour préparer un chargement - Estimer l'urgence d'une livraison
<p>Résultats : Une livraison préparée correctement où les marchandises disposent de leur bon de livraison Une tournée organisée de façon rationnelle en terme de déplacement Un conditionnement correct et pertinent des marchandises</p>	

REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur » Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : CHARGER LE VEHICULE	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - L'emplacement des pièces à livrer - Le classement des bons de livraison - La capacité du client à décharger certaines marchandises (fût, ...) - les règles et consignes en matière de contrôle qualitatif de certaines pièces - les documents en vigueur dans l'entreprise et à renseigner avant le départ - Le kilométrage moyen réalisé dans une journée - Le nombre de tournées à réaliser dans une journée - Les priorités en matière de clients à livrer 	<ul style="list-style-type: none"> - Protéger les pièces fragiles - Disposer la marchandise dans le véhicule selon le sens de la tournée - Arrimer caler les marchandises dans le véhicule de façon pertinente - Charger un véhicule dans le respect de ses capacités en matière de charge - Organiser la disposition des marchandises dans le véhicule pour celles dont la cohabitation avec d'autres est difficile - Solliciter de l'aide en matière de chargement - Veiller lors du chargement à préserver le confort et la sécurité du chauffeur - Contrôler qualitativement certaines pièces (optiques pour l'automobile, etc. ...) lors de la livraison - Vérifier à l'aide du bon de livraison la présence de toutes les marchandises - Renseigner les documents en vigueur avant le départ en tournée - Estimer la durée nécessaire pour effectuer la tournée selon la quantité de marchandises - Estimer l'urgence d'une marchandise à livrer selon la marchandise, le client - Créer un bon climat relationnel avec ses collègues - Identifier tout aléa ou incident susceptible de retarder la livraison et alerter
<p>Résultats : Un chargement effectué de manière rationnelle selon le sens de la tournée Des marchandises disposées en toute sécurité y compris pour le chauffeur Des documents renseignés correctement avant le départ</p>	

REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur » Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : LIVRER LA MARCHANDISE	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - La tournée à effectuer - L'itinéraire de la tournée - Les endroits où déposer la marchandise - Les personnes habilitées à réceptionner la marchandise - Les consignes de l'entreprise en matière de dépôt de marchandise en l'absence de la personne habilitée à la réceptionner - La capacité du client à décharger certaines marchandises (fût, ...) - les règles et consignes en matière de contrôle qualitatif de certaines pièces - Les documents en vigueur dans l'entreprise et à renseigner avant le départ - Le kilométrage moyen à réaliser dans une journée - Le nombre de tournées à réaliser dans une journée - Les priorités en matière de clients à livrer - Les règles et consignes à appliquer en matière de constat de pièces défectueuses à la livraison (avoir, retour, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir l'itinéraire le plus rationnel pour la tournée à effectuer - Adopter un style de conduite approprié selon la nature des marchandises et la charge du véhicule - Représenter l'entreprise sur la route et auprès du client - Remettre la marchandise au client à l'endroit prévu, à la personne habilitée - Se présenter de façon concise auprès du client - Adopter une présentation qui soit en adéquation avec une relation client - Adopter une attitude conviviale avec le client et avec son personnel - Maintenir un bon climat relationnel avec un client notamment en situation problématique - Adopter un comportement calme avec un client mécontent et appliquer les consignes en vigueur dans l'entreprise - Appliquer les consignes lors du constat de pièces défectueuses à la livraison - Effectuer un bon de reprise, de retour marchandise - Récupérer une pièce remise par le client en veillant au bon de livraison - Encaisser le règlement d'un client en chèque ou en espèces - Proposer éventuellement des produits complémentaires en promotion ou pas - Contrôler qualitativement les pièces lors d'un retour - Transmettre des informations importantes à l'entreprise sur un client en vue d'améliorer la relation client - Détecter les dysfonctionnements du véhicule et rendre compte

<ul style="list-style-type: none"> - Les règles et consignes à adopter en matière de relation conflictuelle avec le client - Les documents à renseigner en matière de reprise de pièces auprès du client 	<ul style="list-style-type: none"> - Adopter une conduite rationnelle du véhicule - Stationner correctement son véhicule notamment chez le client - Solliciter de l'aide lors du déchargement de produits volumineux et lourds - Evaluer le risque et les conséquences de laisser une marchandise en l'absence du client - Déclarer tout problème lié à l'état du véhicule avant de repartir de chez le client - Renseigner un constat à l'amiable - Préparer l'étape suivante de sa tournée avant de partir de chez un client - Modifier son itinéraire selon les aléas rencontrés - Reprendre une pièce à rectifier ou à échanger et la transmettre à l'atelier avec les documents nécessaires - Informer le magasinier de l'état d'avancement de la tournée en vue d'informer les clients sur leur livraison - Prendre éventuellement une commande auprès du client et la transmettre au service concerné dans l'entreprise - Contrôler que toutes les marchandises ont été livrées à l'issue de la tournée, de la journée - Nettoyer le véhicule et le préparer pour une tournée suivante - Organiser son travail - Gérer son temps en respectant les délais, les horaires de livraison, les règles de sécurité, le code de la route ... - Proposer si possible une solution en interne pour que le client soit livré rapidement en cas d'erreur
<p>Résultats : Une marchandise livrée dans les temps, correspondant à la commande, au bon client, au bon endroit à la bonne personne, et en bon état Un client satisfait de la livraison et du contact avec le chauffeur</p>	

REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur »

Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : RETIRER LES MARCHANDISES CHEZ UN FOURNISSEUR	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none">- Les fournisseurs, leurs coordonnées, les lieux d'enlèvement- Le bon de commande- Les caractéristiques des marchandises à enlever- Les références des marchandises à enlever- La destination de la marchandise à retirer (client, entrepôt, ...)	<ul style="list-style-type: none">- Entretenir une bonne relation avec les vendeurs du fournisseur- Réceptionner la marchandise commandée à l'aide du bon de commande- Contrôler quantitativement et qualitativement la marchandise à retirer- Charger la marchandise avec les précautions d'usage- Obtenir des informations sur la nature et les caractéristiques de la marchandise à retirer- Adopter un style de conduite approprié selon la nature des marchandises et la charge du véhicule- Transmettre le bon de livraison au dépôt- Informer le client de la remise en différé du bon de livraison pour la marchandise retirée chez le fournisseur- Informer le client sur la façon d'obtenir le prix de la marchandise- Informer en interne en cas de problème avec le fournisseur ou autre- Récupérer un modèle de pièce en cas d'erreur sur la marchandise livrée- Proposer une solution en interne pour que le client soit livré rapidement en cas d'erreur
Résultats : Une marchandise retirée chez un fournisseur dans les délais Un interlocuteur satisfait de sa relation avec le chauffeur	