

## CHAUFFEUR(SE) LIVREUR(SE)

FAMILLE DE METIER LOGISTIQUE

### MISSION

Le chauffeur livreur assure le transport et la livraison à domicile des marchandises achetées en magasin par les clients. Il est responsable de sa cargaison entre le départ du magasin et la livraison au client. Il contribue à la fidélisation des clients grâce à son sens du service.

### EVOLUTIONS DU MÉTIER

#### 1. PRISE EN COMPTE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DANS L'ACTIVITE

Les préoccupations environnementales grandissantes impliquent pour le chauffeur livreur la prise en considération des émissions de gaz à effet de serre rejetées par son véhicule. L'attention porte donc sur l'optimisation des déplacements (pour la livraison des clients), sur l'adoption d'une conduite raisonnable et sur l'investissement dans un véhicule respectueux de l'environnement.

### ACTIVITÉS PRINCIPALES

#### 1. LIVRAISON DES PRODUITS

- Organise sa tournée en tenant compte de l'ordre dans lequel doivent se faire les livraisons, des délais fixés et de la fragilité des marchandises
- Assure le chargement et le déchargement des marchandises à acheminer
- Conduit un véhicule léger en vue d'effectuer la livraison, généralement sur une courte distance
- Encaisse dans certains cas le montant des achats

#### 2. AUTRES ACTIVITES

- Assure l'entretien courant du véhicule
- Note et remonte les avis ou réclamations des clients

### ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

#### 1. RECEPTION DES MARCHANDISES

- Accueille les transporteurs et réceptionne la marchandise

- Contrôle qualitativement et quantitativement la marchandise livrée

#### 2. STOCKAGE ET MANUTENTION

- Entrepouse les stocks dans le respect de la réglementation
- Manipule et déplace les marchandises manuellement et/ou avec des engins de manutention (par exemple avec un chariot élévateur ou un transpalette)
- Prépare la marchandise pour la mise en rayon (par exemple : mise sur rolls ou sur palettes)

### CONDITIONS DE TRAVAIL

- L'activité nécessite la station assise prolongée avec des déplacements fréquents à l'extérieur du véhicule
- Une bonne condition physique est requise pour assurer les multiples manutentions, le déplacement de charges lourdes ou d'objets volumineux
- Le métier implique un contact avec la clientèle
- Les horaires de travail peuvent être décalés (tôt le matin, tard le soir...) et variables en fonction des besoins des clients
- L'activité nécessite de travailler régulièrement le samedi, le dimanche et les jours fériés

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

#### 1. LIVRAISON DES PRODUITS

- Préparer le chargement en fonction des livraisons à effectuer
- Équilibrer la cargaison en fonction de la fragilité des produits pour garantir un parfait état à la livraison
- Connaître le secteur géographique pour déterminer l'itinéraire le mieux adapté
- Conduire le véhicule avec prudence et dans le respect du code de la route
- Livrer les produits à l'adresse indiquée par le client
- Établir et faire signer le bon de livraison au client
- Effectuer les différents contrôles sur le véhicule
- Connaître parfaitement son véhicule

# Les Métiers de la Jardinerie

## 2. AUTRES ACTIVITES

- Connaître l'entreprise et son environnement : le point de vente, les produits, le personnel, les fournisseurs, l'activité, la saisonnalité

- Utiliser sa connaissance de l'entreprise et de son environnement pour gérer les aléas de la relation client

## 3. RECEPTION DES MARCHANDISES

- Connaître parfaitement les procédures de réception des marchandises (vérification du bon de livraison, contrôle des marchandises, consignes des palettes, ...)

## 4. STOCKAGE ET MANUTENTION

- Connaître les conditions particulières d'entreposage des marchandises

- Utiliser et/ou conduire les engins de manutention

- Appliquer les procédures de préparation des marchandises pour la mise en rayon

- La formation au CAP chauffeur livreur se prépare en 2 ans après la classe de 3e et débouche sur une qualification d'Ouvrier ou d'Employé Qualifié. Elle peut-être préparée dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou en alternance avec un contrat de professionnalisation. L'assistant de point de vente prend en charge la gestion courante des tâches administratives du magasin, quelles soient comptables, commerciales ou administratives. Polyvalent, il rend des services multiples à l'ensemble du personnel et contribue ainsi au bon fonctionnement des opérations en magasin.

Le degré de polyvalence demandé et les responsabilités confiées varient selon le point de vente.

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

### 1. RELATION CLIENT

- Avoir le sens du service

- Présenter une image positive de l'entreprise

- Traiter les litiges et les situations difficiles avec sang froid, tact et professionnalisme

### 2. ORGANISATION DU TRAVAIL

- Être autonome

- Être ponctuel et rigoureux

- Être méthodique et faire preuve d'organisation

### 3. TRAVAIL EN EQUIPE

- Être adaptable dans son activité pour pouvoir répondre aux priorités du magasin (ex : prêter main forte à l'équipe de vente)

- Avoir l'esprit d'équipe : échanger, coopérer, accueillir les nouveaux arrivants et transmettre son savoir

## COMPÉTENCES À DÉVELOPPER

- Développer la capacité à conduire un véhicule de manière raisonnée, limitant les rejets de CO2

## CONDITIONS D'ACCÈS

- Ce métier est accessible directement avec un permis de conduire (permis B, véhicule léger), sans exigence de formation ou d'expérience professionnelle particulière

- Une première expérience en livraison sera appréciée