

RECEPTIONNAIRE

FAMILLE DE METIER LOGISTIQUE

Autres appellations : Agent logistique ; Opérateur logistique ; Employé logistique

MISSION

Le réceptionnaire assure dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité et de réactivité, la réception, l'entreposage, la manutention, et la circulation des marchandises au sein de l'entrepôt, ainsi que leur préparation pour la mise en rayon.

Il est garant de la bonne tenue de l'espace de réception tout comme de la réserve et participe activement à la lutte contre la démarque.

EVOLUTIONS DU MÉTIER

1. MODERNISATION DES MODES DE GESTION

- La gestion informatisée (enregistrement informatique des réceptions, des déplacements, des stockages, des déstockages de marchandises) continue de se développer et devient la norme dans les magasins de grande taille

- Les exigences de coordination avec les interlocuteurs internes et externes se renforcent en particulier avec la multiplication des livraisons (pour limiter les stocks et la démarque) et la multiplication des événements commerciaux en magasin (pour éviter les ruptures)

2. PRISE EN COMPTE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DANS L'ACTIVITE

- Les préoccupations environnementales grandissantes impliquent pour le réceptionnaire une plus grande maîtrise des procédures de tri et de recyclage des déchets (produits chimiques, matières plastiques, ...)

3. RENFORCEMENT DES EFFORTS LIES A LA SANTE ET A LA SECURITE

- Une attention croissante aux problèmes de santé et de sécurité est portée par les pouvoirs publics et les organisations professionnelles (usure physique, accident du travail, troubles musculo-squelettiques, ...) et pourrait conduire à renforcer les exigences de formation et à faire évoluer les pratiques professionnelles en la matière (sécurité, gestes et postures adaptées...)

ACTIVITÉS PRINCIPALES

1. RECEPTION DES MARCHANDISES

- Construit le planning de livraisons en tenant compte des contraintes de ses interlocuteurs internes (ex : vendeurs) et externes (ex : fournisseurs)

- Accueille les transporteurs et réceptionne la marchandise dans le respect des délais, contrôle qualitativement et quantitativement la marchandise livrée, vérifie, signe et transmet le bon de livraison à la comptabilité ou au secrétariat

- Veille à la bonne consignation des rolls et des palettes afin de limiter les coûts de fonctionnement

- Tient à jour le cahier des livraisons

- Informe les équipes de vente de l'arrivée des produits

2. STOCKAGE ET MANUTENTION

- Manipule et déplace les marchandises manuellement et/ou avec des engins de manutention (par exemple : chariot élévateur, transpalette)

- Entrepose les stocks dans le respect de la réglementation (conditions d'entreposage spécifiques suivant le type de produit)

- Prépare la marchandise pour la mise en rayon (par exemple : mise sur rolls ou sur palettes) en répondant aux besoins en approvisionnement des équipes de vente

- Maintient en parfait état d'ordre et de propreté l'entrepôt (évacuation des déchets, tri des emballages, rangement des rolls)

- Protège la marchandise (par exemple : arrosage des plantes) dans une optique de lutte active contre la démarque

- Contribue au suivi et à l'identification de la démarque

ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

- Saisit informatiquement les bordereaux de livraison

- Met en rayon les marchandises

- Passe de la commande de marchandises dans le cadre des réapprovisionnements

- Traite les litiges avec les fournisseurs sur les plans administratifs et logistiques

- Formalise des rapports d'activité pour sa hiérarchie sur l'état des réceptions et des flux de marchandises

- Participe aux inventaires

- Prépare les commandes qui seront livrées au domicile du client

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le métier requiert une bonne condition physique (station debout prolongée, port de charges lourdes, déplacement d'objets volumineux, ...)
- L'activité se situe essentiellement en entrepôt et/ou en plein air (plus rarement en point de vente)
- Les horaires de travail sont souvent décalés (tôt le matin pour réceptionner les livraisons)
- Le travail en week-end et les jours fériés est peu fréquent, hormis en saison pour renforcer les équipes de vente

COMPÉTENCES TECHNIQUES

1. RECEPTION DES MARCHANDISES

- Connaître parfaitement et appliquer les procédures de réception des marchandises (vérification du bon de livraison, contrôle des marchandises et en particulier la qualité des produits vivants, consignes des palettes, ...)
- Avoir des connaissances horticoles de premier niveau pour savoir reconnaître les différents végétaux livrés et entretenir les plantes entreposées

2. STOCKAGE ET MANUTENTION

- Stocker les marchandises selon la réglementation en vigueur (ex : conditions d'entreposage des engrais, des aliments, etc.)
- Utiliser et/ou conduire les engins de manutention
- Utiliser un ordinateur pour les opérations courantes de gestion des stocks, renseigner et analyser les tableaux de suivi de l'activité
- Appliquer les procédures de préparation des marchandises pour la mise en rayon
- Avoir le sens du résultat : fiabilité des stocks, qualité des produits, productivité des opérations
- Connaître et appliquer les règles en matière de tri et de recyclage des déchets (produits chimiques, matières plastiques, ...)
- 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 avec les fournisseurs et les clients internes

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

1. RECEPTION DES MARCHANDISES, STOCKAGE ET MANUTENTION

- Être méthodique, rigoureux et faire preuve d'organisation, avoir le souci des délais

- Être prudent et s'attacher au respect des consignes de sécurité

- Être autonome et capable de gérer différentes activités en parallèle

2. TRAVAIL EN EQUIPE

- Avoir le sens du service
- Gérer la relation avec les transporteurs et l'équipe de vente
- Avoir l'esprit d'équipe : échanger, coopérer, participer à l'intégration des nouveaux réceptionnaires et transmettre son savoir
- Être adaptable dans son activité pour pouvoir répondre aux priorités du magasin (ex : prêter main forte à l'équipe de vente)

COMPÉTENCES À DÉVELOPPER

- Développer la maîtrise de l'outil informatique
- Développer la compréhension du fonctionnement de l'entreprise et de son environnement (connaissance du point de vente, des produits, du personnel, des fournisseurs, de l'activité, de la saisonnalité, ...)
- Développer la maîtrise des principes d'ergonomie propres au poste (en particulier pour le port de charges lourdes)

CONDITIONS D'ACCÈS

- La possession d'une licence CACES est obligatoire pour les réceptionnaires devant assurer des activités de cariste, c'est à dire impliquant la conduite d'engins autoporteurs de levage
- L'entrée dans le métier se fait généralement aux niveaux CAP ou BEP
- Des formations spécifiques existent, par exemple :
 - le CAP Agent d'entreposage et de messagerie
 - le BEP Logistique et commercialisation
 - le Bac Pro Logistique

NOTE

- Le BEP se prépare en 2 ans après la classe de 3e et débouche sur une qualification d'Ouvrier ou d'Employé Qualifié
- Le CAP se prépare en 2 ans après la classe de 3e et débouche sur une qualification d'Ouvrier ou d'Employé Qualifié dans un métier donné
- Le Bac Pro se prépare en 3 ans après la classe de 3e après un CAP ou un BEP et débouche sur une qualification d'Agent Technique, d'Employé ou d'Ouvrier Hautement Qualifié, ou de Technicien