

Accueillir les clients du Drive

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Préparateur, livreur Drive
Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)
Atelier de formation sur site

ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos ateliers SCA ⁽¹⁾

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas « réalistes » et les cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

⁽¹⁾ formations organisées par la SCA (GTRH ou GTDrive) avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de différents Drive



Le Drive séduit de plus en plus de consommateurs et pour de nombreux magasins, c'est l'opportunité d'attirer une nouvelle clientèle qui lui échappait jusqu'alors. Ce nouveau canal de distribution séduit principalement par la promesse "gain de temps" faite au consommateur, mais pas seulement. Passé la phase de commande sur le site internet, c'est sur place, face à ses livreurs/préparateurs, que la qualité de service sera évaluée et attendue : communication personnalisée, capacité à rassurer et être à l'écoute du client, mise en valeur des produits sensibles, prise en compte des remarques client etc...

Cette première étape est un préalable obligatoire pour engager un processus de fidélisation client efficace (développement du panier moyen et la fréquence des visites).

Objectifs de la formation

Cet atelier a pour principaux objectifs de pérenniser les équipes des salariés nouvellement intégrés, garantir leur professionnalisme, l'image de marque du Drive et la qualité des services proposés aux clients. Il cible tout nouveau collaborateur Drive, issue du magasin ou de l'extérieur avec un profil orientée missions opérationnelles et/ou encadrement.

Programme

réf. : P.FO.ACDRIV

- Les réseaux de distribution
 - ✓ notion de marketing multiformat et multicanal
 - ✓ les concepts périphériques
- Le drive en France
 - ✓ Les e-clients, leurs attentes
 - ✓ Les spécificités du canal de distribution Drive
 - ✓ L'univers E.Leclerc Drive
 - ✓ Les principales organisations
- La navigation sur le site Drive
 - ✓ Les différents moyens de connexions et leurs interfaces
 - ✓ La première connexion
 - ✓ « Mon Compte » vu par le client et vu du Middle Office
 - ✓ Les différents outils mis à disposition du client
- L'organisation de l'offre sur le site internet
- Notion de stock
- Navigation via tablettes et smartphone
- Le panier express
- Le club bébé
- Le parrainage
- Le Service de gestion des réclamations et FAQ
- La carte de fidélité
- Le cumul d'avantages différés
- Les réseaux sociaux
- Le pistolet : l'outil de travail quotidien
- Evaluation de la performance des opérateurs
- Les astuces pour les gains de productivités
- La présence du client sur le point de retrait
- Les déclenchements livraison
- Les règles de la livraison
 - ✓ manœuvre des ouvertures du véhicule
 - ✓ Précautions oratoires avant d'optimiser le rangement dans le coffre
 - ✓ Savoir manipuler les contenants avec soin
- Gestion des produits encombrants
- Présentation des fruits & légumes, œufs
- Le cas du pain et viennoiseries
- Cas particuliers 1ère visite d'un client
- Opérations parrainage
- Gestion de plusieurs commandes simultanées
- Contrôle de la pièce d'identité
- Le discours lors de la livraison
 - ✓ Cas particuliers d'une première commande
 - ✓ traitements des questions, réclamations et objections fréquentes
- La tenue
- Les informations complémentaires
 - ✓ La carte de fidélité, la charte de retrait
 - ✓ La rupture d'un produit
 - ✓ Le retour produit
- Lutte contre la fraude