

## Fondamentaux préparation Drive & de l'accueil client

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Préparateur, livreur Drive  
Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures) par groupe de préparateurs/livreurs sous forme de 2 x 0,5 jours  
Atelier de formation sur site

### ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos ateliers SCA <sup>(1)</sup>

### 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.

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



Parfois vécu comme une contrainte, la formation des collaborateurs drive est très souvent minimisée par un réel manque de temps ; et cependant on a besoin qu'ils soient opérationnels rapidement, en étant vif, efficace et attentif aux attentes des clients...

Cet atelier aborde les bons gestes et les bonnes pratiques liées à la préparation des commandes en Drive  
Dans un second temps, l'atelier reviendra sur les éléments composant la qualité de l'accueil. Ils sont autant de points de repère qui permettent aux préparateurs livreur de se différencier par rapport à la concurrence pour accompagner les clients dans la durée et les fidéliser.

### Objectifs de la formation

Cet atelier a pour principaux objectifs de pérenniser les équipes, de reprendre les fondamentaux de la préparation de commandes des salariés et de garantir leur professionnalisme. L'image de marque du Drive et la qualité des services proposés aux clients est essentielle pour l'avenir d'un drive.

Maîtriser les savoir-faire et comportements associés à l'accueil client

Savoir assurer le standard de qualité de service Drive en fonction des typologies clients particulières (clients nouveaux, insatisfaits)

Etre capable de participer aux mises en scène et événements « hors livraison »

### Programme

réf. : P.FO.FOPRSR

- Les réseaux de distribution
- Le drive en France
- La navigation sur le site Drive
- L'organisation de l'offre sur le site internet
- Notion de stock
- Le Service de gestion des réclamations et FAQ
- La carte de fidélité
- Les réseaux sociaux
- Le pistolet : l'outil de travail quotidien
- Evaluation de la performance des opérateurs
- Les astuces pour les gains de productivités
- Le cheminement d'une préparation
- Détail de la fiche produit en préparation
- Gestion du produit en rupture
- Mieux localiser avec l'image produit
- Savoir vérifier et retirer un produit de la préparation
- savoir manipuler et préparer les produits sensibles
- Mettre en attente la préparation en cours
- Visualiser un récapitulatif de la commande
- Gérer le nombre de consignes utilisées
- Les règles de stockage de la préparation, faciliter le travail du livreur
- Les messages pistolet en cours de préparation
- Cas particulier d'une commande non terminée
- Les enjeux de la relation client