

## Formation initiale d'un nouveau collaborateur Drive



Le développement commercial des Drive appelle les structures à recruter de nouveaux collaborateurs.

Bien souvent, ils n'ont jamais évolué sur ce nouveau canal de distribution et n'ont pas la culture suffisante pour appréhender complètement leur rôle et leur fonction.

**Une bonne formation initiale favorise l'implication et la réussite du collaborateur...**

A l'issue de cette formation, le collaborateur aura une vision complète de son futur métier et du marché du drive. Il sera en mesure d'appréhender rapidement sa nouvelle mission, car il aura compris son rôle et les exigences liées à son poste.

Vous maximisez ainsi ses chances de réussite et vous favorisez son implication.

### Objectifs de la formation

Présenter aux nouveaux arrivants la structure qu'ils viennent d'intégrer

Donner les moyens aux responsables et livreurs de répondre et orienter leurs nouveaux clients qui ne connaissent pas forcément le concept et le site Internet

Proposer des éléments utiles et pratiques pour que le salarié puisse s'orienter dans son nouvel environnement : présentation des différents postes, explications du fonctionnement des pistolets

### Programme réf. : P.FO.KITDRI

- **L'Univers Leclerc, le marché des Drives, les concurrents et les tendances**  
L'Univers E.Leclerc : un modèle gagnant  
Les réseaux de distribution  
Le Drive en France  
Les principaux acteurs
- **La livraison : point de contact primordial pour la fidélisation**  
Méthodologie, discours, gestion des sacs  
La tenue et le savoir-être  
La présentation des produits sensibles
- **La navigation sur le site leclercdrive.fr**  
La commande vue par le client  
La commande reçue par le drive  
Le site vu par le client à l'inscription  
L'organisation de l'offre : La navigation
- **Focus sur la carte de fidélité**  
Utilisation générale en magasin  
Ses spécificités de fonctionnement dans le Drive
- **L'impact de la commande dans l'entrepôt**  
Les rôles et niveaux d'implications des collaborateurs  
La préparation de la commande dans l'entrepôt  
Notion de productivité
- **Les outils de travail, la productivité**  
Ecrans pistolets et écrans entrepôt  
Rupture, remboursement, avoirs
- **Lutte contre la Fraude**  
Moyens d'identification  
Les points sensibles  
Retour simplifié, remboursement

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Préparateurs, livreurs

Ne nécessite pas de pré-requis

#### ORGANISATION

Durée : 2 journées (14 heures)

Module de formation sur site

#### ATELIER SCA

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

#### METHODES

Module construit dans un esprit pragmatique, avec des exercices pratiques et des mises en situation alternant cas « réalistes » et cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

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