

## Formation des préparateurs 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 <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 du nouvel entrant et très souvent minimisée par un réel manque de temps ; et cependant on a besoin qu'il soit opérationnel rapidement, en étant vif, efficace et attentif aux attentes des clients... Parce que la progression du nouveau collaborateur est d'autant plus rapide et aisée qu'on lui donne dès le départ les connaissances et les bonnes pratiques inhérentes à son nouvel environnement professionnel, cet atelier aborde les bons gestes et les bonnes pratiques liées à la préparation des commandes en Drive

### 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 livraison des commandes Drive

## Programme réf. : P.FO.KITNOPR

- 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
- 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
- Contrôle de la pièce d'identité
- Lutte contre la fraude