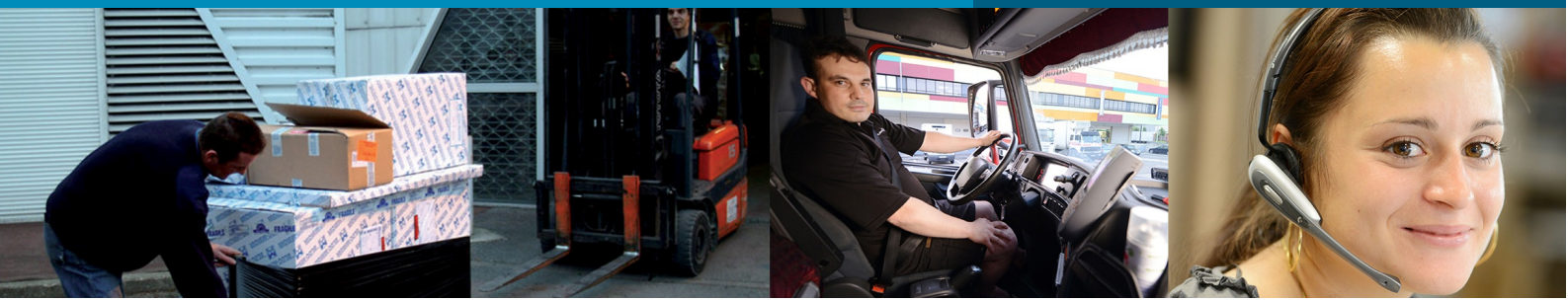

Fiche métier

Chauffeur(euse)-livreur(euse)

Organise et réalise les livraisons des produits à destination des clients professionnels à l'aide d'un véhicule approprié. Charge et décharge les produits du véhicule en assurant la relation-client.

AUTRES APPELLATIONS

- Livreur(euse)
- Attaché(e) service client

FICHE(S) ROME

N4105 : Conduite et livraison par tournées sur courte distance

CONDITIONS D'EXERCICE / VARIABILITÉ DU MÉTIER

Le/la chauffeur/euse-livreur/euse exerce son activité en zone de trafic, dans un secteur donné, à bord d'un véhicule de livraison adapté aux produits transportés. Il/elle est en contact avec le client lors de la livraison.

Dans le secteur alimentaire, il/elle contrôle la température de stockage des produits à toutes les étapes de la livraison afin de garantir la qualité des produits frais et surgelés. Dans certaines entreprises, il/elle peut également être chargé(e) de la vente de produits aux particuliers et des encaissements.

Dans le secteur interindustriel, il/elle peut être chargé(e) de retirer des produits chez un fournisseur et de contrôler la qualité des produits retirés.

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

COMPÉTENCES

ACCÈS AU MÉTIER

Pré requis

- Le permis B ou BE est exigé pour la conduite de véhicule léger
- Le permis C ou CE est exigé pour la conduite de véhicules poids lourd
- Formation initiale minimum obligatoire (FIMO)
- Formation continue obligatoire (FCO) à renouveler tous les 5 ans
- CACES

Parcours possibles (attention cette liste est seulement indicative)

- CAP Conducteur livreur de marchandises
- CAP Conducteur routier marchandises
- Titre professionnel Conducteur/trice livreur/euse sur véhicule utilitaire léger
- Titre professionnel Conducteur/trice routier de marchandises sur porteur
- Selon les produits transportés, une formation au transport de matières dangereuses (ADR) peut être requise

DOMAINES DE CONNAISSANCE

Organisation de la livraison

- Méthodes d'organisation de livraison

Entretien de véhicule

- Nettoyage et entretien de premier niveau du véhicule

Législation / Règlementation

- Réglementation du transport de produits
- Règlementation en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire

Conduite

- Technique de conduite en sécurité
- Technique de conduite éco-responsable

Manutention

- Techniques de chargement et de déchargement de produits
- Techniques de manutention en sécurité
- Techniques d'arrimage

Connaissances techniques sur les produits

- Gamme de produits, conditionnement et stockage adaptés

Relations clients

- Typologie de clients de l'entreprise
- Principes de communication inter-individuelle

Outils numériques

- Outils de navigation (GPS professionnels)
- Outils mobiles de Gestion de la Relation Client (GRC)

D'UN MÉTIER À L'AUTRE ...

Les chauffeurs/euses livreurs/euses peuvent accéder à différents métiers de la chaîne logistique ou évoluer vers la vente.

UN MÉTIER EN MOUVEMENT

Les entreprises de la branche accordent une importance sans cesse croissante à la contribution des chauffeurs/euses livreurs/euses à la qualité de la relation avec les clients : connaissance et respect des habitudes des clients (horaires, rangement, …), communication sur les promotions en cours, remontées d'informations sur les clients, sur la présence de concurrents, mise en œuvre d'actions de fidélisation, développement de ventes complémentaires, développement du portefeuille avec la mise en œuvre d'actions de type « parrainage », …

Ils/elles devront également de manière croissante interagir avec les équipes commerciales, notamment au travers de l'utilisation des outils mobiles de gestion de la relation client (GRC), dont l'utilisation se développe dans les entreprises.

Compte tenu des évolutions en cours en matière de règlementation environnementale, une montée en puissance de l'utilisation des véhicules « propres » pourrait être constatée à moyen terme.