

# LIVREUR / LIVREUSE

## FILIÈRE LOGISTIQUE

**Autre(s) dénomination(s) :** chauffeur livreur/chauffeuse livreuse, conducteur livreur/conductrice livreuse, animateur service/ animatrice service

## DESCRIPTION GÉNÉRALE DE L'EMPLOI



Le livreur assure la livraison et le rangement des boissons dans les zones de stockage (cave) dédiées des établissements de la consommation hors domicile (cafés, hôtels, restaurants...). Il réalise les encaissements et la reprise des emballages, veille à l'entretien de son véhicule. Il dispose d'une certaine autonomie dans la gestion de ses tournées journalières, réalisées au sein d'un périmètre géographique local. Métier de contact, il entretient des relations avec chacun des clients de l'entreprise dont il est l'ambassadeur. Par sa qualité de service, il contribue ainsi à la fidélisation de ses clients.

## ACTIVITÉS



### Préparation de la tournée de livraison

- A l'aide des documents nécessaires à l'accomplissement de sa journée de travail (bons de commandes, livraisons - factures - etc.), participer à l'organisation et à l'optimisation de ses tournées
- Réaliser, le cas échéant, le chargement des marchandises en gérant l'espace dans le véhicule pour avoir accès aux produits, en optimisant l'espace en fonction des différents conditionnements et en tenant compte des règles de sécurité en matière de manutention et de transport de charges

### Livraisons et rangement chez les clients

- A l'aide des outils numériques mis à disposition (GPS, outils d'enregistrement, informatique embarquée ...), conduire le véhicule en sécurité et adopter un style de conduite durable
- Réaliser la manutention et le rangement des produits chez le client (réserves, caves, ...) en sécurité
- Communiquer avec le client en établissant une relation de confiance et en mettant en valeur l'image et les services de l'entreprise, tout en l'amenant à se conformer aux règles de fonctionnement
- Informer le client en cas d'aléas et gérer les incidents de livraison (rupture de produits manquants, casse, ...)
- Encaisser, le cas échéant, le client en gérant les différents moyens de paiement
- Faire valider le bon de livraison et/ou la facture
- Assurer la reprise des emballages et le cas échéant la déconsigne

### Retour des emballages et des marchandises

- Décharger et participer au rangement des emballages et des marchandises retours
- Faire les vérifications de base sur le véhicule et assurer son bon entretien

### Remontée des informations au sein de l'entreprise

- Remettre les documents de la journée et transmettre les informations utiles aux interlocuteurs concernés dans l'entreprise (entrepôt, service commercial, ...)
- Faire remonter les dysfonctionnements éventuels



Selon les entreprises ou les organisations, le livreur peut :

- Réaliser toutes ou partie des activités listées. *Par exemple, l'aide livreur ne conduit pas de véhicule de livraison*
- Accomplir d'autres missions en polyvalence avec d'autres métiers : préparation des commandes, participation à l'organisation de l'entrepôt, ...

## COMPÉTENCES



- Compréhension des spécificités de l'activité de distribution en consommation hors domicile (DCHD) et des différents produits
- Maîtrise des gestes et postures de manutention
- Maîtrise des règles d'hygiène et de sécurité liée à la Distribution CHD
- Maniement des matériels de manutention (chariots, transpalettes, ...)
- Conduite en sécurité et économe
- Maîtrise des documents officiels
- Techniques et outils d'organisation de tournée et respect des horaires
- Capacité à développer et entretenir une relation client
- Maniement des outils numériques embarqués et terminaux mis à disposition

## QUALITÉS REQUISES



- Sens relationnel
- Ecoute active
- Rigueur
- Organisation
- Autonomie
- Prise d'initiative
- Réactivité
- Énergie
- Travail en équipe

## PROFIL & FORMATION



Ce métier est accessible sans diplôme ni expérience professionnelle. Le titre professionnel conducteur livreur sur véhicule porteur peut en faciliter l'accès.

Certaines certifications peuvent être nécessaires :

- Permis de conduire : en fonction des véhicules utilisés
- Formation initiale minimum obligatoire (FIMO) et formation continue obligatoire (FCO) pour les marchandises
- Un CACES peut être requis pour la conduite de certains engins de manutention