

Chauffeur livreur (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Logistique en magasin

Description de l'emploi

Le chauffeur livreur est chargé de l'enlèvement, du transport, et de la livraison de marchandises chez la clientèle de particuliers et de professionnels. Il peut également assurer le transport de marchandises d'un magasin à un autre.

Il effectue sa tournée, généralement sur de courtes distances, au moyen d'un véhicule utilitaire de différentes catégories selon la réglementation du transport routier, du code de la route et dans le respect des délais de livraison et de la qualité de service.

Le chauffeur livreur assure les opérations de chargement des marchandises depuis la zone logistique du magasin et de déchargement chez le client au moyen de matériels de manutention/levage. Il peut être amené à effectuer certaines prestations complémentaires associées à la livraison : récupérer les emballages/consignes vides, les retours de marchandises, les règlements clients...

Emploi externalisé dans certaines entreprises du bricolage.



Autres appellations

- Conducteur livreur
- Livreur

Accès à l'emploi

Profil recherché :

L'accès au métier est possible sans formation initiale spécifique. Il faut être titulaire :

Du permis de catégorie B pour la conduite des véhicules dont le PTAC (poids total autorisé en charge) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

Du permis de catégorie C pour la conduite des véhicules affectés au transport de marchandises dont le PTAC est supérieur à 3,5 t. Il faut posséder la qualification FIMO (formation initiale minimale obligatoire) pour conduire des véhicules dont le PTAC dépasse 3,5 t.

Un ou plusieurs Certificat(s) d'aptitude à la conduite en sécurité - CACES peuvent être requis.

Formations courantes (liste non exhaustive) :

- CAP - Conducteur livreur de marchandises
- TP - Conducteur du transport routier marchandises sur tous véhicules
- TP - Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger
- Bac pro - Conducteur transport routier marchandises

Activités

- Préparation et organisation de la livraison.
- Chargement/déchargement du véhicule au moyen de matériels de manutention/levage.
- Conduite du véhicule et transport des marchandises en fonction du planning de la tournée.
- Dépôt des marchandises chez le client selon les consignes.
- Vérification avec le client de la conformité des marchandises livrées et signalement des anomalies.
- Remise au client du bordereau de livraison et, le cas échéant d'enlèvement.
- Vérification de l'état de fonctionnement du véhicule et de son entretien courant, signalement des dysfonctionnements.
- Transmission à la hiérarchie des informations et des indicateurs de suivi de son activité.

Compétences techniques

PRÉPARER LE TRANSPORT ET LA LIVRAISON DE MARCHANDISES

- Prendre en compte et suivre les instructions communiquées (fiche de liaison, planning, adresses, points de prise en charge et de déchargement...) concernant le transport.
- Organiser la tournée en fonction des impératifs, des exigences clients et dans une logique d'optimisation des trajets.
- Préparer les trajets (itinéraire, horaires, présence des papiers du véhicule, des documents obligatoires...) et vérifier l'état de la circulation (trafic, travaux, déviation...).
- Préparer et effectuer les contrôles de base du véhicule (plein, niveaux, pneumatiques, nettoyage du véhicule...) et des équipements nécessaires aux chargements et des déchargements.
- Détecter et alerter le responsable en cas d'anomalies, de dysfonctionnements ou de risques identifiés sur le véhicule et/ou les équipements.

ORGANISER ET ASSURER LE CHARGEMENT ET LE DÉCHARGEMENT DES MARCHANDISES

- Effectuer le pointage, vérifier la conformité des marchandises à charger en rapprochant les documents de commande et de livraison.
- Sélectionner et utiliser le moyen de manutention adapté aux charges à déplacer et selon les règles de sécurité.
- Organiser le chargement des marchandises dans le véhicule.
- Arrimer et caler un chargement afin de préserver les marchandises.
- Charger et décharger du véhicule les marchandises en respectant les règles et consignes de sécurité.



ASSURER LE TRANSPORT ET LA LIVRAISON DES MARCHANDISES

- Conduire et manoeuvrer le véhicule dans le respect des règles de sécurité routière, et d'adoption d'éco-conduite.
- Respecter les itinéraires, les horaires prévus.
- Identifier et évaluer les situations d'urgence lors du transport (accident, panne...), et mettre en œuvre le protocole de mise en sécurité.
- Livrer, déposer/ranger les marchandises chez le client selon les instructions et conformément à l'offre de service, aux exigences clients ou du lieu.
- Contrôler, avec le client, la conformité et l'état de la livraison.
- Enregistrer la livraison sur le système d'information mobile de l'entreprise.
- Remettre les documents de livraisons au client.
- Effectuer, le cas échéant, l'encaissement de la livraison selon les procédures.
- Récupérer les retours vides (palette, emballage...) selon la procédure.
- Assurer la gestion des déchets et emballages de marchandises conformément aux procédures internes du magasin.

PARTICIPER A LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Adopter une tenue et une posture professionnelles selon les standards de l'entreprise, du magasin.
- Alerter le client en cas de retard ou d'aléas.
- Remettre les commandes aux clients selon les procédures, les informer, répondre aux questions relatives à la livraison afin d'offrir une expérience client de qualité.
- Remonter les demandes des clients, participer à la gestion des réclamations clients et assurer le relais vers le service en charge ou le bon interlocuteur.
- Prévenir des situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec un client mécontent en appliquant les procédures internes.

PARTICIPER AU SUIVI DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner les supports de suivi des activités : heures de travail, tâches effectuées...
- Transmettre les informations, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin : retard de livraison, dysfonctionnement de matériel, réclamation client, problème d'organisation...
- Proposer des axes d'amélioration dans son domaine d'activité.

Chauffeur livreur (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Logistique en magasin

Compétences comportementales

Indispensables pour tous les emplois dans le secteur du Bricolage :

- Esprit d'équipe
- Sens du relationnel
- Sens de la performance et du résultat

Fondamentales pour cet emploi :

- Rigueur, organisation
- Autonomie, prise d'initiative
- Réactivité et prise de décision

**Vous souhaitez en savoir plus sur les compétences comportementales ?
Scannez-moi !**



Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : Le chauffeur livreur intervient sous la responsabilité du chef d'équipe ou du responsable logistique magasin. Il est en relation avec l'équipe logistique du magasin et les services supports ponctuellement.

En externe : Il est en relation avec la clientèle du magasin : particuliers et/ou professionnels, et de manière ponctuelle avec les fournisseurs et les services externalisés en cas de besoin (maintenance...)

Mobilité professionnelle

Le chauffeur livreur peut évoluer vers le transport sur de plus longues distances en exerçant son activité depuis un entrepôt logistique. Il peut également évoluer vers des emplois sédentaires dans la logistique et avec une formation complémentaire (management...) gagner en responsabilités : réceptionnaire, agent logistique, chef d'équipe, coordinateur ou responsable logistique...