

DEVELOPPER LA RELATION CLIENT CHEZ LES CHAUFFEURS-LIVREURS

◆ Personnes concernées :

- ✓ Chauffeurs, chauffeurs-livreurs
- ✓ Personnel roulant en charge des livraisons et des installations
- ✓ Personnel d'intervention technique

◆ Objectifs :

- ✓ Se réappropriier les évolutions du métier et de la fonction des chauffeur-livreurs
- ✓ Comprendre l'importance de sa mission dans la fidélisation de la clientèle
- ✓ Maîtriser les discours et les comportements à adopter dans la relation client
- ✓ Se démarquer des chauffeurs concurrents
- ✓ Traiter les situations délicates.
- ✓ Rappeler l'importance des normes de sécurité

Valeur ajoutée de la formation

Démarche :

- ➔ Des chauffeurs plus à l'aise dans la relation client
- ➔ Des remontées d'informations plus qualitatives
- ➔ Un meilleur traitement des litiges et des demandes difficiles
- ➔ Des chauffeurs sensibilisés aux normes de sécurité
- ➔ Le réflexe du "PLUS" qui différencie et conditionne la fidélité du client

Résultats :

- ➔ Une plus grande fidélisation de la clientèle
- ➔ Plus de remontés d'informations commerciales exploitables
- ➔ Des livraisons optimisées
- ➔ Une relation avec la clientèle facilitée

◆ Contenu :

Introduction

- ✓ L'évolution du marché et la nécessaire adaptation du métier des chauffeurs-livreurs
- ✓ L'évolution des clients et de leurs exigences
- ✓ L'évolution du métier de chauffeur

Mon rôle d'Ambassadeur dans la relation client

- ✓ Importance du client
- ✓ Quels sont les critères de choix d'un client ?
- ✓ Qu'est-ce qui motive le client ?
- ✓ Sur quoi se démarquer et comment ?

Les missions du chauffeur

- ✓ Comment valoriser son camion ?
 - Entretien et propreté du camion
 - La check-list d'un camion et d'un chauffeur « professionnels »
 - La sécurité : la prévention des accidents et des vols
- ✓ Comment mieux servir et connaître ses clients ?
 - Les règles de base d'une communication et d'un service client de qualité
 - Comment un chauffeur peut contribuer à gagner un client, à le fidéliser ou au contraire à le perdre ?
 - Comment préparer et effectuer sa livraison en professionnel ?
 - Les informations à obtenir et à donner : comment et à qui remonter ces informations ?
 - L'importance de la disponibilité, du sourire, de l'information que l'on peut apporter
- ✓ Quelles informations utiles et exploitables peut-on recueillir ?
- ✓ Quel est l'intérêt de communiquer en interne ?

La communication positive et la fidélisation de la clientèle

- ✓ Pourquoi soigner sa communication ?
- ✓ Quels sont les principes de la communication ?
- ✓ Sur quoi, comment et vers qui communiquer ?

Conclusion

- ✓ Auto-analyse
- ✓ Détermination du plan d'application et d'implication

◆ Méthodologie :

- ✓ Discussions interactives
- ✓ Construction d'un mémo reprenant les bonnes pratiques d'un chauffeur professionnel
- ✓ Jeux de rôle et études de cas

Exemples de jeux de rôles

- ➔ Mon attitude face à un client mécontent : une livraison non conforme, un délai de livraison non respecté, une palette trop haute, ...
- ➔ Ma capacité à dire non face à une demande impossible : livraison hors normes de sécurité, conditions de déchargement dangereuses, chaîne du froid non respectée ...
- ➔ Mon attitude face à un client qui critique ma société

◆ Durée :

- ✓ 2 jours