

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
- ➔ 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 »
- ✓ 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 ?
 - L'importance de la disponibilité, du sourire, de l'information que l'on peut apporter
- ✓ Quelles informations utiles et exploitables peut-on recueillir ? Comment les obtenir et à qui les remonter ?
- ✓ 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 ?

◆ Méthodologie :

Les applications pratiques

- ✓ L'animation s'articule autour d'un document appelé « les applications pratiques ». Issu de l'expérience d'EVOLUTIS, ce document comprend plusieurs situations rencontrées par les chauffeurs
- ✓ Pour chaque situation rencontrée :
 - Plusieurs réponses possibles (QCM) ; chaque réponse combine :
 - La conduite à tenir vis-à-vis du client
 - La conduite à tenir vis-à-vis de l'entreprise
 - Une seule réponse entièrement vraie

Les jeux de rôle

- ✓ Chaque situation fait l'objet d'un jeu de rôle (avant et après le QCM)
- ✓ Ils constituent le socle de la pédagogie et représentent 50% du temps de formation

Exemples de situations rencontrées et de jeux de rôles associés

- ➔ Mon attitude face à un client mécontent : une livraison non conforme, un délai de livraison non respecté, un produit cassé, un produit manquant (au chargement), un produit en rupture de stock, ...
- ➔ Mon attitude/la marche à suivre si je casse quelque chose chez le client
- ➔ 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, se plaint de ne plus voir le commercial...

Discussions interactives avec l'animateur

Mémo qui reprend les bonnes pratiques d'un chauffeur professionnel

◆ Durée :

- ✓ 2 jours