

Livreur(euse)-Installateur(trice)



- ◆ Chauffeur-livreur
- ◆ Chauffeur manutentionnaire
- ◆ Livreur

Spécialités :

Définition du métier :

Livrer, installer et mettre en service à domicile les différents produits achetés (électrodomestiques et multimédia), sur des installations existantes et visiblement conformes, jusqu'à la mise en main et au fonctionnement du produit, en relation directe avec le client.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Organisation de l'itinéraire de la tournée	Logistique
◆ Prise de connaissance de la tournée à réaliser	Logistique
◆ Déballage et vérification (qualité et références) des produits à charger	Logistique
◆ Chargement du camion, en fonction de l'ordre défini pour la tournée et contrôle du bon arrimage des produits	Logistique
◆ Information client concernant la livraison et fixation des modalités pratiques de réception	Gestion commerciale
◆ Branchement des appareils sur installations existantes et visiblement conformes	
◆ Livraison des produits neufs / réparés et/ou des produits de prêt	Logistique
◆ Installation, réglage et mise en service des produits	Technique
◆ Contrôle régulier des stocks de fournitures et de produits restant dans le véhicule	Logistique
◆ Conseils au client sur l'utilisation du produit ou système installé à domicile	Technique
◆ Enlèvement des produits en panne / des appareils anciens	Logistique
◆ Conseils sur l'utilisation des produits	Services
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation

Autres activités éventuelles :

Le métier comporte 4 grands domaines d'activité :

- La livraison qui peut être intégrée dans le métier (une seule visite, un seul interlocuteur) ou externalisée (blanc/brun volumineux) ou encore cherchée par le client
- La mise en service, mise en main tous produits, avec branchements sur l'installation existante, le paramétrage, les premiers conseils. Selon les choix stratégiques de l'entreprise, la mise en service et en main peut être confiée à un prestataire extérieur, la «mise en main» Gris et Bruns» pouvant se faire à distance par le conseiller hot line
- Des prestations complémentaires pourraient être assurées par le livreur installateur comme la plomberie 1er niveau, l'installation électrique 1er niveau, la plâtrerie (simple), la pose d'antenne... Mais ces prestations, quand elles sont sollicitées, peuvent être fournies par d'autres corps de métier que le client peut solliciter localement (prestations payantes)
- La vente d'accessoires tous genres, de services (assurances, garanties...), de forfaits supplémentaires (comme une saignée non prévue pour le passage d'un tuyau d'eau...)

Savoir-faire du métier :

Nature des savoir-faire	Domaines des savoir-faire
◆ Ajuster le planning en fonction de divers paramètres (charge, priorités clients, moyens, actualités trafic, etc.), actualiser les échéanciers	Gestion
◆ Conduire un entretien téléphonique, filtrer et orienter les appels	Communication
◆ Conseiller le client sur le produit et/ou le système, ses fonctionnalités, son utilisation, les précautions d'usage, les normes et la réglementation en vigueur, etc.	Communication
◆ Mettre les produits en service	Technique
◆ Adapter son comportement, son langage au client, en conformité avec les valeurs et l'image de l'entreprise	Communication
◆ Gérer une relation conflictuelle avec un client ou / et un fournisseur	Communication
◆ Concevoir et argumenter des solutions, des compromis liés à une réclamation, un litige client	Communication
◆ Identifier, choisir et prévoir les matériels, les outils et pièces nécessaires à l'installation et à la mise en service des produits	Technique
◆ S'exprimer de façon claire et concise auprès de publics différents	Communication
◆ Établir une facture, un bon de commande	Gestion
◆ Valoriser et promouvoir l'entreprise (image de l'entreprise, produits et services...)	Communication
◆ Manipuler des charges ou objets encombrants et / ou lourds, (produits, échelle, etc.)	Logistique
◆ Se repérer sur une carte géographique, localiser une habitation	Logistique
◆ Utiliser des matériels de manutention	Logistique
◆ Conduire un véhicule, une voiture	Logistique

Connaissances requises pour l'exercice du métier :

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Portage / manipulation de charges / gestes et postures	Opérationnelles	31776
◆ Branchement aux réseaux (eau, gaz, électricité)	Opérationnelles	222
◆ Expression écrite / rédaction de comptes-rendus, de rapports	De base	46307
◆ Calcul	De base	15030
◆ Multi-techniques	De base	350
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	De base	350
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Services de l'entreprise	De base	13292
◆ Sécurité	De base	350

Facteurs-clés d'évolution du métier :

- Consommation des ménages, pouvoir d'achat
- Objets communicants, réseaux d'objets, domotique
- Gestion de la vie des produits : ventes, SAV, maintenance, recyclage
- Stratégie des entreprises (coûts / clients)
- Taille de l'entreprise

Conséquences sur les activités et compétences du métier :

- Intégration de la livraison avec la manutention liée à la livraison, l'installation (les produits seront de plus en plus prêts à être branchés) voire, dans certains cas, le dépannage premier niveau. « Il faudra que le livreur-installateur soit capable d'expliquer le fonctionnement, l'utilisation des matériels et systèmes, installer le matériel blanc et brun, le faire fonctionner, expliquer et discuter avec le client.

- La capacité du titulaire à installer et expliquer le fonctionnement des systèmes sous forme d'actions préventives, permettra de diminuer les coûts aval et d'obtenir des gains de productivité, qui se répercuteront sur les besoins en techniciens.. ce qui permet d'entrevoir un développement des emplois concernant ce métier

Le métier de livreur-installateur va nécessiter :

- Côté technique : compétences en branchements, configurations et paramétrage
- Côté client : compétences en relations professionnelles et conseil / image de marque, valorisation de l'entreprise. Ce rôle « d'ambassadeur du magasin » amènera le livreur-installateur à une plus grande qualification (exigence de qualité).

Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution :

Niveau Bac Pro SEN et / ou expérience professionnelle équivalente

Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences :

- Choix de faire ou de faire-faire les livraisons et installation . Dans le cas où ce métier est internalisé, intégré et non sous-traité, le périmètre des contenus d'activités et de compétences sera fonction de la stratégie de l'entreprise, de sa volonté de le densifier et de le valoriser, sachant que le cœur du métier reste l'installation et la mise en service / mise en main.
- Formation et accompagnement à la relation clientèle.
- Formations éventuelles plus spécifiques courtes en fonction du périmètre du métier, de la diversité plus ou moins grande des activités complémentaires confiées par l'entreprise.

Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :

Dans les TPE, les activités de livraison-installation sont des activités intégrées à celles du technicien multi-produits. Dans ce cas, le métier de technicien comprendra un ensemble d'activités, de la livraison et la mise en service / mise en main pour l'ensemble des produits (blanc , bruns, multimédia), en complément de la maintenance et de l'intervention technique sur les différents produits.

Selon les stratégies d'entreprise, le métier peut avoir une diversité d'activité plus ou moins grande (voir les autres activités éventuelles).