

**DOCUMENT D'AIDE À L'ÉVALUATION DES
COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS**

ACTIVITÉ 1 : LA PRÉPARATION DU TRANSPORT ROUTIER DE MARCHANDISES

TÂCHES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
A1T1 - L'ouverture du dossier client	A1T1CP1 - Adopter une attitude professionnelle d'accueil	- les règles de courtoisie sont respectées - les renseignements sont clairs et adaptés
	A1T1CP2 - Adapter sa communication orale à l'interlocuteur	- la communication orale professionnelle est réalisée en français ou en langue étrangère
	A1T1CP3 - Comprendre le contenu de la demande écrite	- la demande du client est prise en charge dans le respect des règles de la communication professionnelle - le besoin du client est identifié
A1T2 - La sélection du (ou des) véhicule(s) de transport	A1T2CP1 - Être rigoureux dans la prise en compte des caractéristiques de l'envoi	- le véhicule choisi est adapté à la prestation - le véhicule est disponible
A1T3 - La saisie des informations liées à l'envoi	A1T3CP1 - Être attentif à la qualité de l'information saisie et/ou fournie	- les informations utiles sont saisies et/ou transmises correctement
	A1T3CP2 - Respecter les instructions d'un client	- les demandes spécifiques du client sont indiquées

ACTIVITÉ 4 : LE SUIVI DU TRANSPORT ROUTIER DE MARCHANDISES

TÂCHES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
A4T1 - Le suivi de l'envoi des marchandises et du retour des emballages	A4T1CP1 - Être rigoureux dans le contrôle des documents et dans la prise en compte des informations à traiter	- les documents sont bien émargés. - les incidents sont repérés.
	A4T1CP2 - Veiller au respect des différentes étapes dans le traitement d'un dossier	- les procédures de traitement du dossier sont respectées : - Si anomalies signalement au SAV ; - Si pas d'anomalies transmission du dossier au service facturation.
A4T2 - Le signalement des anomalies relevées lors du transport	A4T2CP1 - Situer son action par rapport aux services concernés	- les anomalies sont signalées au(x) service(s) concerné(s)
A4T3 - La mise à jour du dossier client	A4T3CP1 - Être attentif à la qualité des informations saisies et validées	- les informations utiles sont saisies et/ou transmises correctement - les documents constituant le dossier sont archivés

ACTIVITÉ 2 : LA RÉCEPTION DES MARCHANDISES

TÂCHES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
A2T1 - L'accueil du conducteur	A2T1CP1 - Adopter une attitude professionnelle d'accueil	- les règles de courtoisie sont respectées - les renseignements sont clairs et adaptés
	A2T1CP2 - Adapter sa communication orale à l'interlocuteur	- la communication orale professionnelle est réalisée en français ou en langue étrangère
A2T2 - Le contrôle de la conformité de la livraison	A2T2CP1 - Appliquer les procédures en vigueur	- les procédures définies sont respectées - les anomalies sont signalées au responsable
A2T3 - Le déchargement des marchandises	A2T3CP1 - Utiliser les matériels de manutention en sécurité	- le matériel de manutention est adapté à la situation - la conduite en sécurité du chariot est maîtrisée
	A2T3CP2 - Appliquer les règles relatives aux gestes et postures lors des opérations de manutention manuelle	- les marchandises sont déchargées en respectant les règles relatives aux gestes et postures - les marchandises sont déchargées en respectant les règles de sécurité
A2T4 - Le contrôle des marchandises	A2T4CP1 - Être précis dans l'expression des réserves	- les anomalies sont précisément identifiées - les anomalies sont correctement signalées sur les documents
	A2T4CP2 - Soigner la présentation de l'expression des réserves	- les anomalies sont correctement écrites (sans rature, ni surcharge...)
A2T5 - La transmission des informations relatives à la réception	A2T5CP1 - Appliquer les procédures	- la saisie des informations est fiable - les procédures en vigueur sont scrupuleusement respectées
A2T6 - L'acheminement des marchandises vers leurs lieux de stockage	A2T6CP1 - Utiliser les matériels de manutention en sécurité	- le matériel de manutention est adapté à la situation - la conduite en sécurité du chariot est maîtrisée
	A2T6CP2 - Appliquer les règles relatives aux gestes et postures lors des opérations de manutention manuelle	- les marchandises sont acheminées en respectant les règles relatives aux gestes et postures - les marchandises sont acheminées en respectant les règles de sécurité
A2T7 - La remise en état de la zone de réception	A2T7CP1 - Contribuer à la sécurité du lieu de travail	- la zone de réception est dégagée, nettoyée et rangée - la zone de réception est à nouveau opérationnelle
	A2T7CP2 - Prendre en compte les règles de tri sélectif des différents déchets	- la procédure de tri est respectée.

ACTIVITÉ 3 : LA PRÉPARATION DES COMMANDES ET DES EXPÉDITIONS

TÂCHES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
A3T1 - La prise en charge de la préparation de commandes	A3T1CP1 - Comprendre le contenu du document de préparation de commandes	- les procédures sont respectées - les supports de charge sont adaptés à la situation
	A3T1CP2 - Appliquer la procédure de préparation de commandes	- les procédures en vigueur sont scrupuleusement respectées
A3T2 - Le prélèvement des colis/produits	A3T2CP1 - Appliquer les règles relatives aux gestes et postures lors des opérations de manutention	- les colis sont prélevés en respectant les règles relatives aux gestes et postures
	A3T2CP2 - Appliquer les règles de circulation des chariots de manutention	- les consignes de sécurité sont respectées - le plan de circulation est respecté
A3T3 - Le contrôle de la conformité de la préparation de commande	A3T3CP1 - Appliquer la procédure de contrôle	- les procédures de contrôle sont respectées - le contrôle est fiable
A3T4 - L'emballage et/ou la palettisation	A3T4CP1 - Respecter les consignes	- les produits / colis sont protégés - les consignes sont respectées
A3T5 - La préparation des documents d'accompagnement	A3T5CP1 - Être rigoureux dans la rédaction des informations	- les documents d'accompagnement sont établis - les documents de transport sont renseignés
A3T6 - La participation au chargement	A3T6CP1 - Être attentif aux règles de sécurité et d'ergonomie pour la conduite du chariot de manutention	- les règles de sécurité sont respectées - les règles d'ergonomie sont respectées
A3T7 - La remise en état de la zone d'expédition	A3T7CP1 - Contribuer à la sécurité du lieu de travail	- la zone d'expédition est dégagée, nettoyée et rangée - la zone d'expédition est à nouveau opérationnelle
	A3T7CP2 - S'assurer de la disponibilité des consommables	- la gestion des stocks de consommables est appliquée - le suivi des stocks de consommables est rigoureux