

Rédigé par

Approuvé par

Mise à jour

Version

Caroline ENOUT

01/06/2020

N°1

PREPARATEUR DE COMMANDES

Filière	Métier	Réseau	Niveau d'organisation
GMS	PREPARATEUR DE COMMANDES	LOGISTIQUE	FILIALE

Organigramme

Interfaces externes :

Clients, autres sites STEF

Interfaces internes :

Conducteurs, Service Clients, Quai

Service Emballages, Exploitation

Ressources Humaines

Instances et comités :

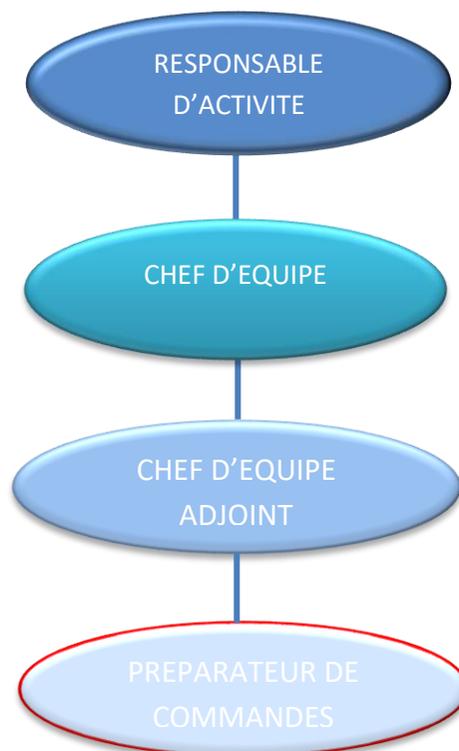
Brief, PDP

Compétences Métiers

- ❖ Garantir la satisfaction client
- ❖ Garantir le respect des fondamentaux et process
- ❖ Garantir la sécurité au travail

Compétences Comportementales

- ❖ Adaptabilité
- ❖ Aptitude à apprendre
- ❖ Collaboration
- ❖ Energie
- ❖ Respect de procédés
- ❖ Souci du détail



Raison d'être du poste

- ❖ Préparer les commandes en respectant les quantités demandées et la qualité attendue par le client.

Finalités principales

- ❖ Réunir l'ensemble des éléments nécessaire à la préparation
- ❖ Respecter quantitativement la commande client
- ❖ Regrouper physiquement une commande sur un même support
- ❖ Contrôler la préparation de commandes réalisée
- ❖ Respecter qualitativement la commande client
- ❖ Signaler les anomalies et difficultés rencontrées
- ❖ Participer au rangement et à la propreté générale du site

Accompagnement / suivi

- ❖ Entretien professionnel

PREPARATEUR DE COMMANDES/ FINALITES PRINCIPALES

Filière	Métier	Réseau	Niveau d'organisation
GMS	PREPARATEUR DE COMMANDES	LOGISTIQUE	FILIALE

Réunir l'ensemble des éléments nécessaire à la préparation

- ❖ Suivre l'itinéraire indiqué par le système vocale

Respecter quantitativement la commande client

- ❖ Prélever le nombre de produit demandés par le système vocale
- ❖ Indiquer, grâce à la vocale, la quantité disposée sur le support au fur et à mesure de la préparation

Respecter qualitativement la commande client

- ❖ Vérifier la correspondance entre le produit à retirer et la référence demandée, en communiquant au système vocale la référence du produit
- ❖ Contrôler la conformité des produits à livrer

Regrouper physiquement une commande sur un même support

- ❖ Signaler les dysfonctionnements du système vocale à son chef d'équipe
- ❖ Optimiser le rangement des produits dans le support
- ❖ Organiser le positionnement des produits sur le support de façon cohérente (respect des dimensions, stabilité, agencement en fonction du poids...)

Participer au rangement et à la propreté générale du site

- ❖ Assurer la propreté de la plate-forme
- ❖ Participer au rangement général du site en fin de journée
- ❖ Ranger son matériel et mettre en charge les engins de manutention utilisés en fin d'activité
- ❖ Respecter et trier les déchets

Hygiène Qualité et Sécurité

- ❖ Montrer l'exemple quant au respect des règles d'hygiène et de sécurité.

- ❖ Appliquer les notions de sécurité liées aux gestes et postures
- ❖ Participer activement aux échauffements
- ❖ Respecter les zones et organisation de déplacement sur site
- ❖ Porter les équipements de protection individuels (chaussures de sécurité, gants, bonnets ...)
- ❖ Respecter et veiller au respect de la chaîne du froid.

PREPARATEUR DE COMMANDES/ COMPETENCES METIER

Filière	Métier	Réseau	Niveau d'organisation
GMS	PREPARATEUR DE COMMANDES	LOGISTIQUE	FILIALE

NIVEAU DE QUALIFICATION

Non demandé

PRE-REQUIS

Non demandé

Pour maîtriser la compétence...

Il faut être capable...

Garantir la satisfaction client

Se mettre à la place du client

Participer à la réussite du site (performance, audit etc.)

Garantir le respect des fondamentaux et process

Respect des processus de réception, préparation de commandes et livraisons

Garantir la préparation de commandes en qualité mais aussi en fonction des quantités demandées

Garantir la sécurité au Travail

Toute nouvelle personne doit être sensibilisée aux règles de sécurité dès son intégration

Montrer l'exemple quant au respect des règles d'hygiène et de sécurité.

PREPARATEUR DE COMMANDES / COMPETENCES COMPORTEMENTALES

Filière	Métier	Réseau	Niveau d'organisation
GMS	PREPARATEUR DE COMMANDES	LOGISTIQUE	FILIALE

Compétence

Définition de la Compétence

Comportements-clés

Adaptabilité

Aptitude à maintenir une activité et des résultats satisfaisants quels que soient le milieu, les tâches et les personnes impliquées

- Est force de proposition tout en maintenant l'objectif, quand de nouveaux paramètres apparaissent
- Adapte sa communication en fonction de ses interlocuteurs
- Modifie ses décisions et actions en fonction de nouvelles informations données par un interlocuteur
- Adapte son rythme de travail en fonction de l'activité

Collaboration

Aptitude à travailler au sein de son équipe ou d'une équipe projet, pour atteindre les objectifs et pour traiter les problèmes

- Cherche à élaborer des compromis sur la base de l'intérêt mutuel
- Met à profit les aptitudes, l'expérience, les connaissances et la créativité des autres
- Participe à l'élaboration de buts et de plans communs
- Offre son aide, ses informations, ses idées
- Favorise un climat franc et détendu dans l'équipe

Esprit d'équipe

Aptitude à se mobiliser pour la réussite de l'équipe

- Entraîner et aider les autres pour le bien collectif
- Rester efficace et en possession de ses moyens dans les situations où s'exerce une pression (temps-relations-enjeux...)
- Gérer la tension de manière satisfaisante pour son entourage

PREPARATEUR DE COMMANDES/ COMPETENCES COMPORTEMENTALES

Filière GMS	Métier PREPARATEUR DE COMMANDES	Réseau LOGISTIQUE	Niveau d'organisation FILIALE
----------------	------------------------------------	----------------------	----------------------------------

Compétence	Définition de la Compétence	Comportements-clés
Energie	Aptitude à maintenir un niveau d'activité élevé	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Maintient un effort d'attention soutenu ➤ Reste constant dans l'effort physique ➤ Récupère rapidement après un moment d'activité intense ➤ Travaille longtemps sans baisse d'activité
Souci du détail	Aptitude à accomplir ses tâches en se préoccupant de tous les détails, si petits soient-ils ; vérifier soigneusement les déroulements des processus et des tâches ; demeurer constamment vigilant	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilise des moyens pratiques pour ne pas risquer d'oublier un détail ➤ Vérifie la mise en œuvre de chaque étape d'une procédure ➤ Range soigneusement son aire de travail
Résistance au stress	Aptitude à rester efficace et en possession de ses moyens dans les situations où s'exerce une pression (temps-relations-enjeux...) et à savoir gérer la tension de manière satisfaisante pour son entourage	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reste calme en cas de conflit ➤ Absorbe facilement les variations de l'environnement ou les incertitudes ➤ Conserve ses moyens devant un groupe ➤ Conserve ses moyens devant un imprévu
Respect des procédés	Aptitude à mener à bien une procédure ou une méthode	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suit précisément des directives ➤ Suit point par point des instructions ou une procédure ➤ Se conforme à une méthode ou à un processus

Filière	Métier	Réseau	Niveau d'organisation
GMS	PREPARATEUR DE COMMANDES	LOGISTIQUE	FILIALE

Organigramme détaillé

