

Formation des coursiers

Par Arno Roverselli & Jonas Sultan, 2020-03-25

Table des matières :

1. **Prérequis pour être un coursier** (moins de 1 min)
2. **Informations importantes** (moins de 1 min)
3. **Devoirs du coursier** (3 min)
4. **Renvois** (moins de 1 min)
5. **Nouveaux coursiers?** (moins de 1 min)
6. **Protocole** (5 min)
7. **Salaire** (moins de 1 min)
8. **Politique sur le pourboire** (moins de 1 min)
9. **Paiement du gaz d'un coursier muni d'une voiture (optionnel)** (moins de 1 min)

Prérequis pour être un coursier :

- Être détenteur d'un vélo, d'un casque et d'un téléphone portable fonctionnel (appels ou textos).
 - Disposer de débrouillardise et d'aisance sociale quant à la relation avec des clients.
-

Informations importantes :

Les commandes sont attribuées aux coursiers par les employés du *Service à la clientèle* le jour avant la date de livraison.

La compagnie organise les horaires de travail des coursiers de façon à maximiser le nombre de commandes par coursier ainsi qu'en limitant le plus possible leurs déplacements.

Nous voulons que vous soyez le plus à l'aise possible! Si il y a un problème ou vous avez une question, faites-le nous savoir!

Devoirs du coursier

- Le coursier doit se déplacer en tout temps avec un masque et des gants.
- Le coursier doit être respectueux vis-à-vis du client et être clair dans ses propos (il faut que les deux parties s'entendent de la façon la plus précise possible pour éviter tout malentendu.)
- Il est du devoir du coursier d'accomplir ses trois appels pour chaque client (avant la livraison pour se présenter et confirmer la commande, au pas de la porte pour faire savoir au client que ses items sont arrivés et à la fin de la livraison pour faire un compte rendu sur la livraison).
 - 1) Appel avant : annoncer au client la date et l'heure de la course, confirmer la commande et établir une relation de confiance.
 - 2)Appel pendant : annoncer au client si certains produits ne sont pas disponibles dans le magasin puis lui faire savoir quand ses items sont au pas de sa porte.
 - 3)Appel après : demander l'avis du client sur le service, lui demander si la commande est complète et lui suggérer de référer *Aide à la communauté : Livraison* à son entourage.
- Le coursier doit systématiquement prendre en photos la facture et preuve de paiement et les conserver dans son téléphone. Il doit remettre les originaux au client (dans la commission).
- Le coursier doit fournir les informations suivantes au *Service à la clientèle* de la compagnie : les photos de la facture et preuve de paiement, le montant du pourboire reçu s'il y a lieu.

-Le coursier doit être rejoignable en tout temps si un problème survient pendant ses heures de travail.

-Le coursier devrait garder un agenda organisé pour donner des informations irréfutables au *Service à la clientèle* au besoin (Garder les numéros de téléphones et adresses de ses clients).

Renvois

À la suite du non-respect des règles énoncées plus haut, un unique avertissement sera émis par le gérant. Si le coursier récidive, il sera renvoyé. Il est rare qu'un coursier soit renvoyé, mais il est impératif qu'un coursier agisse de manière civilisée durant ses heures de travail et qu'il soit respectueux envers son client.

Nouveaux coursiers?

Nous demandons à tous les nouveaux coursiers de contribuer à la renommée de la compagnie en apportant comme condition d'admission deux clients potentiels (nom, adresse, numéro de téléphone).

Protocole :

- 1) Les informations concernant la commande sont acheminées au coursier désigné, au plus tard la veille du jour de livraison. Le coursier doit confirmer qu'il se charge de la commande. Le coursier doit avant la commission avoir les 4 informations suivantes : le nom de son client, son numéro de téléphone, l'adresse à laquelle il doit acheminer les items et les achats requis qui forment la commande. Le coursier sera informé si le client a déjà payé ou s'il paiera quand le coursier arrivera à destination.
- 2) La veille de la commission, le coursier doit effectuer son premier appel auprès du client. Lors de cet appel, le coursier doit se présenter et inspirer confiance envers le client. Le coursier expliquera qu'il s'occupera personnellement de sa commande, le lendemain, et qu'il veillera à son bon déroulement.
- 3) Le jour même de la livraison, le coursier doit se rendre au magasin le plus proche de l'adresse cible et effectuer ses achats. **Si un produit ne se trouve pas dans les rayons**, il

est dans le devoir du coursier d'appeler le client pour lui en faire part et trouver une solution (le remplacer, le soustraire à la facture etc.)

- 4) Avant d'arriver à l'adresse du client, le coursier doit **obligatoirement** prendre une photo de la facture et du paiement et l'enregistrer dans son téléphone. Le coursier se doit de donner la facture au client et d'envoyer la photo au *Service à la clientèle d'Aide à la communauté : Livraison*.
- 5) Arrivé à destination, le coursier doit déposer les items au pas de la porte et éviter toute forme de contact avec le client (à moins que le client ne le suggère et que les deux parties soit consentantes). Dépendamment de la façon dont le client paye, certaines différences s'appliquent dans la façon dont le coursier doit se comporter :

SI LE CLIENT A DÉJÀ PAYÉ PAR VIREMENT

- 6) Le coursier doit laisser la commande devant la porte de la maison et doit se placer de l'autre côté de la rue avant d'appeler le client pour l'aviser que sa commande a été livrée. Le coursier ne part que lorsque le client ait récupéré ses biens.

SI LE CLIENT PAYE COMPTANT

- 7) Le coursier doit rester devant la porte et sonner. Il est important que le coursier garde en tout temps ses gants et son masque. Il doit réclamer le prix indiqué sur la facture ainsi qu'un frais de livraison au client (5\$ si vous avez 1 sac-à-dos ou 10\$ si vous en avez deux ou plus). Le coursier peut accepter un pourboire mais ne devrait pas en réclamer.
 - 8) Enfin, après la livraison, le coursier se doit de contacter le client et faire un compte rendu: il doit demander l'avis du client sur le service et lui demander si la commande est complète. Optionnellement, le coursier peut lui suggérer de référer *Aide à la communauté : Livraison* à son entourage.
-
-

Salaire

Pour un coursier, le salaire est de 5 dollars par commande **en tout temps, quel que soit son volume**. (Les grosses commandes seront attribuées équitablement et majoritairement aux voitures pour ne pas créer de différends). Tout ce qui excède 5\$ par commande ira directement au *Service à la clientèle* (sa seule source de revenu).

Les coursiers sont payés la journée même et doivent **rendre des comptes** la journée même. Le **rendu de compte** inclut une photo de la facture ainsi qu'un remboursement (si nécessaire).

Exemple d'un coursier devant rendre des comptes : Dans le cas d'un paiement préalable par virement Interac, le prix de la commande sera viré sur le compte du coursier avant que celui-ci aille faire les courses. Par exemple, une commande de 50 dollars provenant du client (incluant paiement, livraison et pourboire) est attribuée à Billy. Celui-ci ne dépense que 45 dollars pour faire ses courses. Il faut donc que le client récupère le 5\$ payé en trop. Billy doit ainsi faire un virement au gérant qui lui s'occupera ensuite de faire un virement au client pour le rembourser. Le virement de 5 dollars que fait Billy à la compagnie ainsi qu'envoyer une photo de sa facture est ce qu'on appelle **son rendu de compte**.

Politique sur le pourboire.

Le pourboire donné au coursier sert à payer les employés de la section *Service à la clientèle*. En effet, sur une commande de 5 dollars, si le client ne donne pas de pourboire, les employés du *Service à la clientèle* ne seront pas payés. Pour éviter de créer des tensions entre les deux groupes, nous tenons à ce que chacun soit honnête dans la façon de rapporter ses comptes.

Le paiement du gaz pour un coursier muni d'une voiture

Cette règle varie selon les situations et devra être jugée par le gérant. Si le conducteur de la voiture n'est attribué que de petites livraisons et ne travaille que pour « dépanner », alors le gérant couvrira les frais de gaz.

Toutefois, si le conducteur de voiture est attribué de grosses commandes et profite pleinement de son avantage de volume transportable, si son salaire est plus élevé que 15dollars/heure, ce sera à lui de payer ses frais de gaz.
