

**MON PROJET > ACCUEIL CLIENTS**

**Gérer la commande du client  
(préparation, encaissement,  
chargement)**



**Temporalité**

- A quels moments les commandes sont-elles réalisées ?

**Méthodes - Techniques**

- Comment les commandes sont-elles gérées (en direct, en ligne, etc) ?
- Quelles opérations cela implique-t-il (préparation, encaissement, mise en sac/étui/coffret/carton, chargement, etc) ?
- Quelles manutentions et manipulations sont nécessaires pour déplacer les produits ? Comment peut-on les limiter ou les faciliter (aide à la manutention...) ?
- Quelles sont les caractéristiques des sols (lisse, reliefs...) en intérieur et en extérieur ?

**Lieu - Accessibilité - Espace**

- Où sont stockés les produits (bouteilles, cartons, caisses, coffrets, BIB, etc) ? L'espace est-il suffisant ?
- La zone de stockage est-elle à proximité de la zone de préparation ?
- Des zones tampon sont-elles prévues (caveau, local de stockage temporaire, etc) ?
- Existe-t-il un lieu spécifique pour gérer les commandes (bureau...) ?
- Comment sont agencées la zone d'encaissement des commandes (paiement, traçabilité informatique ou papier, etc) et la zone de préparation (mise en sachets, en cartons, etc) ?
- Existe-t-il une zone de chargement des véhicules ? Est-elle à proximité de la zone de préparation des commandes ?
- Les zones de circulations et d'accès (stockage, transport des achats pour chargement du véhicule, etc) sont-elles facilement accessibles et sécurisées (accès en hauteur) ?
- L'espace est-il suffisant (circulations et manœuvres d'engins et véhicules, accessibilité pour le chargement, etc) ?
- Le dimensionnement des ouvertures et des passages de circulation est-il suffisant ?

**Organisation**

- Comment les stocks sont-ils gérés ?
- Comment la sécurité des biens (argent, produits, installations et bâtiments, etc) est-elle assurée (vols, dégradations, intrusion, etc) ?
- Comment les flux/circulations (engins, piétons...) sont-ils anticipés et gérés ?
- Quelles sont les interactions avec d'autres activités ? Comment sont-elles gérées ?

**Matériels - Equipements**

- Quels matériels et équipements sont nécessaires pour gérer les commandes et charger les véhicules des clients ?
- Quel sont les types de produits à charger (cartons, caisses, ...) ? Quelles en sont les caractéristiques (formats, dimensions, poids...) ?

### Main d'œuvre

- Qui gère les commandes (préparation encaissement, chargement, etc) ?
- Combien de personnes sont nécessaires ?
- Les rôles de chacun sont-ils définis et formalisés à l'avance ?

### Informations nécessaires - Communication

- Quelles informations sont nécessaires pour réaliser correctement le travail ?
- Comment avoir accès à ces informations ? Quels moyens de communication sont mis en place ?
- Quelle coordination entre intervenants est prévue ?
- Comment la traçabilité est-elle assurée ?

### Ambiances physiques

- Comment les conditions météorologiques sont-elles prises en compte ?
- L'éclairage des différentes zones est-il suffisant ?

### Gestion des dysfonctionnements

- Quels dysfonctionnements pourraient se produire ?
- Comment les anticiper et les gérer ?

MON PROJET > ACCUEIL CLIENTS

Gérer la commande du client  
(préparation, encaissement,  
chargement)



Temporalité

Méthodes - Techniques

Lieu - Accessibilité - Espace

Organisation

Matériels - Equipements

Main d'œuvre

Informations nécessaires - Communication

Ambiances physiques

Gestion des dysfonctionnements