

Application N°03.0 : La préparation d'une commande client

COURS EN HYBRIDE



Visionner les vidéos se trouvant dans le dossier “*Vidéos introduction*”

Vidéo 01 (1:45) -

DISTANCIEL



Faire pause à 00:51

↳ Quel document utilise la personne ?

Elle utilise un bon de livraison (00:30).

↳ Que fait-elle ?

Elle doit trouver les bons produits (00:43).

↳ Une fois les produits trouvés, dans quoi les range-t-elle ?

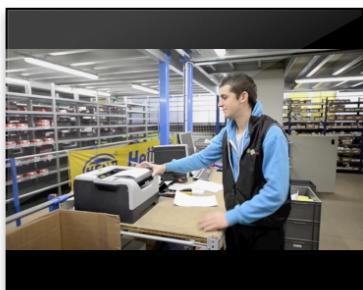
Elle doit bien les mettre dans les cartons (00:45).

Faire pause à 01:05

↳ Quelle qualité doit-on avoir ?

On doit être Organisé.

Vidéo 02 (0:41)



02 - Préparateur de commandes.mp4

Faire pause à 00:14

☛ Quel document utilise la personne ?

La personne utilise un bon de commande (00:14).

Faire pause à 00:21

☛ Que fait-elle ?

Il cherche les pièces (produits).

Vidéo 03 (2:02)



03 - Préparateur de commande.mov

Faire pause à 00:42

☛ Que vérifie la personne ?

Il vérifie la qualité (colis non abimés) (00:42).

Faire pause à 01:01

☛ Quelle qualité doit-on avoir ?

On doit être Organisé.

Faire pause à 01:20

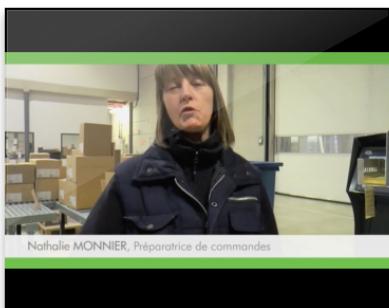
☛ A quoi doit-on faire attention ?

Il ne pas sauter d'étapes (1:14).

☛ Comment doit-on être ?

On doit rester concentré.

Vidéo 04 (4:44)



04 - préparateur de commande.mov

Nathalie MONNIER, Préparatrice de commandes

Faire pause à 01:19

↳ Qu'est ce qui est important ?

Il est important d'avoir la bonne quantité.

Faire pause à 01:47

↳ Comment doit-être le carton ?

Il est important de choisir un carton adapté, il doit être à la bonne taille.

Faire pause à 02:22

↳ Que fait-il ?

Il vérifie la quantité et les références.

Faire pause à 02:54

↳ Que fait-il ?

Il imprime la facture et il la met dans le carton.

Faire pause à 03:06

↳ Que fait-il ?

Il met le BL dans le carton.

Faire pause à 03:18

↳ Que fait-il ?

Il scotche le carton.

↳ Pourquoi utiliser une machine ?

C'est plus Rapide, et c'est économique (peu de scotch utilisé).

Faire pause à 03:45

↳ Que fait-il ?

Il vérifie le nombre de colis.

Application N°03.0 :

La préparation d'une commande client



Objectifs de la séance : Préparer une commande client

- ↳ Connaître en détail le métier de préparateur de commande (fiche métier)
- ↳ Préparer une commande client
- ↳ Trouver les étapes à suivre pour préparer une commande
- ↳ Préparer une commande client “dans son atelier VDL”
- ↳ Corriger la préparation de commande de son voisin
- ↳ Connaître les documents utilisés ou qui peuvent être utilisés
- ↳ Débriefer et faire une synthèse de ce que vous avez appris

Domaine		Cycle	Compétence	Maitrise			
N°	Intitulé			Insuffisante	Fragile	Satisfaisante	Très bonne
1	Les langages pour penser et communiquer Composante 1 : <i>La langue française</i>	3	Rédiger dans une langue suffisamment maîtrisée pour que son intelligibilité ne soit pas compromise				
2	Les méthodes et outils pour apprendre	3	Planifier les étapes et les tâches pour la réalisation d'une production.				
			Définir et respecter une organisation et un partage des tâches dans le cadre d'un travail de groupe, que ce soit pour un projet ou lors des activités ordinaires de la classe.				
			Utiliser des outils numériques pour réaliser une production.				
3	La formation de la personne et du citoyen	3	S'approprier et respecter les règles de fonctionnement de son école ou de son établissement et de collectifs plus restreints, et participer à leur élaboration.				



Préparer une commande client

Carrefour
market

Lors de votre stage Chez Carrefour Market, votre responsable va vous confier la préparation des commandes pour le drive.

Activité 1 : Connaître en détail le métier de préparateur de commande

DISTANCIEL

Votre responsable doit partir en réunion pendant une petite heure, en attendant, vous décider de compléter votre fiche métier sur le préparateur de commande.

Travail à faire :

1. Après avoir découvert votre fiche métier (voir annexe 1 page suivante) et la procédure à suivre (voir page suivante), **remplissez directement sur l'ordinateur votre fiche métier.**

Procédure à suivre :

- ↳ Pour remplir la fiche, utilisez <https://www.onisep.fr> .
Ou bien tapez sur google le nom du métier que vous souhaitez découvrir et allez sur le site internet de votre choix.

- ↳ Pour chaque point de la fiche métier, veuillez écrire une idée et une seule.

Information trouvée sur internet



Fiche métier

a. Que fait-il ?

/4	<ul style="list-style-type: none">• Accueillir les clients•••
/1	Source :

- ↳ Sur la fiche métier veuillez remplir la ou les sources des informations que vous allez écrire.

Source d'informations trouvée sur internet

Exemple :

Fiche métier

a. Que fait-il ?

/4	<ul style="list-style-type: none">••••
/1	Source : https://www.onisep.fr/content/location/81226/version_longue



Fiche métier
vendeur / vendeuse en micro-informatique et multimédia

Comme tout commercial, son objectif est de vendre. Son rayon : les produits informatiques, tels que les ordinateurs, imprimantes, logiciels... Les clients étant bien, il se considère avant tout comme un conseiller qui assiste le client dans son achat.

Copiez/collez
le lien internet
dans la source

Annexe 1 : Fiche métier à remplir :

Points	Nom du métier : _____
a. Que fait-il ?	
/4	<ul style="list-style-type: none">••••
/1	Source :
b. Dans quelles conditions travaille-t-il ?	
/3	<ul style="list-style-type: none">•••
/1	Source :
c. Les formations nécessaires pour accéder à ce métier sont :	
/4	<ul style="list-style-type: none">••••
/1	Source :
d. Les compétences ou qualités requises sont :	
/5	<ul style="list-style-type: none">•••••
/1	Source :
e. Quel est son salaire en début de carrière :	
/1	•
/1	Source :
f. Citez une entreprise se trouvant autour de chez vous ou autour du collège dans lequel il peut travailler :	
/2	•

Activité 2 : Préparer une commande client

DISTANCIEL

Votre responsable est toujours en réunion, il vous confie un autre travail afin de vous préparer pour l'étape suivante.

Travail à faire :

1. Avec l'aide des documents 1 et 2 ci-dessous, veuillez **remplir le bon d'expédition** (Annexe B) **et le bon de commande** (annexe C).

Document 1 : Le bon de commande envoyé par le client

Madame COURSE
36 rue du supermarché
14117 ARROMANCHES

Référence	Libellé	Quantité
0324	Soda COCA-COLA- 1L	2
0351	Lessive MIR liquide noir 1,5 L	4
0256	Pépito au chocolat au lait	5
0642	Pizza Buitoni 4 fromages - 600g	1
0954	Café capsules Lungo DOLCE GUSTO	3
0110	Ketchup AMORA	1

N° de commande : 942

Code client : 002

Document 2 : Le stock du magasin

Stock présent en magasin	
Soda COCA-COLA- 1L	Lessive MIR liquide noir 1,5 L
	
Pépito au chocolat au lait	Pizza Buitoni 4 fromages - 600g
	
Café capsules Lungo DOLCE GUSTO	Ketchup AMORA
	

Annexe B : Le bon d'expédition



Adresse de livraison



Madame COURSE
36 rue du supermarché
14117 ARROMANCHES

Annexe C : Le bon de livraison



Rue de la pomme
78 230 LE PECQ
Tel : 01 32 32 32 32

Bon de Livraison

Madame COURSE
36 rue du supermarché
14117 ARROMANCHES

Bon de livraison N°	
Date	
Votre code client	002
Suivi par	

Commande N°	Code produit	Libellé	Quantité commandée	Quantité livrée	Reste à livrer
942	0324	Soda COCA-COLA- 1L	2	2	0
942	0351	Lessive MIR liquide noir 1,5 L	4	4	0
942	0256	Pépito au chocolat au lait	5	4	1
942	0642	Pizza Buitoni 4 fromages - 600g	1	1	0
942	0954	Café capsules Lungo DOLCE GUSTO	3	3	0
942	0110	Ketchup AMORA	1	0	0

Nombre de colis	
Nombre total d'articles livrés	14

Activité 3 : Préparer une commande client en atelier

PRÉSENTIEL

Ça y est votre responsable sort de sa réunion, et vous emmène sur le lieu de préparation des commandes client.

Avant de se mettre en action, il va falloir réfléchir ce à quoi vous allez devoir faire, afin de ne rien oublier.

Travail à faire :

1. À l'aide :

- des vidéos visionnées en début de cours et des réponses saisies pour chaque question ;
- du travail de recherche fait sur internet pour remplir la fiche métier ;
- de votre expérience acquise en stage ;

Réaliser un Brain storming afin de trouver les différentes étapes à respecter pour préparer une commande client.

2. A l'aide de la grille de la page suivante “Grille d'aide sur la préparation de l'envoi de la commande client”, préparez la commande client, en utilisant le bon d'expédition (Annexe D) et le bon de commande (annexe E).

Grille d'aide sur la préparation de l'envoi de la commande client

Étapes ↓	Les indicateurs de réussite ⇒		Maitrise				
	Étapes intermédiaires ↳	Points ⇒	insuffisante	fragile	satisfaisante	Très bonne	Non évalué
1. Avoir une tenue présentable (pas de jogging)	Jogging	Jean troué			Jean propre		
	2. Avoir une bonne hygiène (être bien coiffé et avoir les ongles propres)	Aucun des 2 critères	Être bien coiffé	Ongles propres	Être bien coiffé et les ongles propres		
	3. Travailler sans crier ni chanter	Crie ou chante			sans crier sans chanter		
	4. Parler correctement à ses collègues	Insulte ou moquerie	Mauvaise intonation	Manque s'il te plaît ou merci	Intonation correcte et politesse		
	5. Circuler sans se bousculer et sans courir	Aucun des 2 critères			sans se bousculer et sans courir		
	6. Travailler en équipe (savoir partager le matériel)	Aucun des 2 critères	Ne pas attendre son tour	Ne pas reposer les affaires à sa place	Attendre son tour + reposer les affaires à sa place		
	7. Respecter un niveau de langage courant à l'écrit et à l'oral	Ni à l'écrit + ni à l'oral	à l'écrit ou à l'oral		à l'écrit + à l'oral		
	8. Limiter les fautes d'orthographes	>= à 10 fautes	>= à 5 fautes et < à 10 fautes	>= à 2 fautes et < à 5 fautes	< à 2 fautes		
Récupérer le bon de commande	9. Ouvrir sa boîte mail oZe	Avec plus de 2 aides	Avec 2 aides	Avec 1 aide	Sans aide		
	10. Prendre connaissance du mail "commande client"	Avec plus de 2 aides	Avec 2 aides	Avec 1 aide	Sans aide		
	11. Imprimer le bon de commande	Avec plus de 2 aides	Avec 2 aides	Avec 1 aide	Sans aide		
Préparer physique de la commande	12. Mettre les produits commandés par le client sur sa table	N'est pas à sa place	Empiète sur la table du voisin	Utilise 2 tables	Utilise seulement sa table		
	13. Prendre un carton de taille adaptée	Taille non adaptée			Taille adaptée		
	14. Mettre les bons produits dans le carton	Un des produits n'est pas le bon			Tous les produits sont bons		
	15. Mettre la bonne quantité de produits dans le carton	Plus d'une quantité sont fausses	Une quantité est fausse		Toutes les quantités sont ok		
	16. Ranger correctement les produits dans le carton	Les produits sont jetés en vrac			Les produits sont bien rangés		
Remplir le Bon de Livraison et la feuille d'expédition	17. Remplir le bon d'expédition	>= à 1 erreur			Aucune erreur		
	18. Écrire proprement sur le bon d'expédition	L'écriture n'est pas soignée	L'écriture se superpose	L'écriture sort du cadre	Écriture soignée		
	19. Remplir le bon de livraison	> à 2 erreurs	2 erreurs	1 erreur	Aucune erreur		
	20. Écrire proprement sur le bon de livraison	L'écriture n'est pas soignée	L'écriture se superpose	L'écriture sort du cadre	Écriture soignée		
Vérification	21. Vérifier les produits (bon produit et quantité et qualité) dans le carton avec le bon de commande et le bon de livraison	1 produit n'est pas le bon ou 1 quantité n'est pas la bonne	1 produit est abimé		Bons produits, bonnes quantités et rien d'abimé		
Finaliser la préparation de commande	22. Mettre le bon de commande et le bon de livraison à l'intérieur du carton	Les 2 bons sont manquants	1 des bons est manquant		Tout est mis à l'intérieur		
	23. Fermer le carton correctement avec du scotch (sans excès)	Non fermé	Usage excessif du scotch		Correctement fermé		
	24. Scotcher le bon d'expédition à l'extérieur du carton	Le bon est absent			Le bon est scotché		
	25. Poser le carton au bon endroit	Le carton n'est pas au bon endroit			Le carton est au bon endroit		
	26. S'assurer du bon rangement du matériel utilisé (travail d'équipe)	Après utilisation le matériel n'est pas rangé à sa place			Après utilisation le matériel est rangé à sa place		
Envoyer un mail au client	27. Répondre au mail du client	Aucune réponse n'est faite	Avec 2 aides	Avec 1 aide	Une réponse est envoyée		
	28. Écrire le bon objet du mail "livraison de votre commande N° __ "	Pas d'objet	Il manque le numéro de commande		L'objet est complet		
	29. Écrire correctement le message du mail (Bonjour, texte, salutation, signature)	Il n'y a pas	Il manque le bonjour ou le texte	Il manque la signature	Tout y est		
	30. Renseigner le fichier stock de votre rayon (sorties de produits, date du jour, le libellé en notant "commande du client avec son nom" et la quantité réellement livrée).						
	Total par colonne						
	Total sur _____ points						
	Note sur 20 avant pénalités						
	Pénalités pour ceux qui ne respecte pas les consignes données par le professeur (silence, respect, ...)		-1 points	-4 points	-10 points		
	Note sur 20 définitive						

Feuille à détacher

Annexe D : Le bon d'expédition



Adresse de livraison



Feuille à détacher

Annexe E : Le bon de livraison



Rue de la pomme
78 230 LE PECQ
Tel : 01 32 32 32 32

Bon de Livraison

--

Bon de livraison N°	
Date	
Votre code client	
Suivi par	

Commande N°	Code produit	Libellé	Quantité commandée	Quantité livrée	Reste à livrer

Nombre de colis	
Nombre total d'articles livrés	

3. Corrigez, évaluez la préparation de commande de son voisin et conseillez votre voisin sur les points à améliorer.

Les indicateurs de réussite ⇒	Maitrise				
	insuffisante	fragile	satisfaisant e	Très bonne	Non évalué
Étapes intermédiaires ↗ Points ⇒	-1	0.5	1	2	
1. Prendre un carton de taille adaptée	Taille non adaptée			Taille adaptée	
2. Mettre les bons produits dans le carton	Un des produits n'est pas le bon			Tous les produits sont bons	
3. Mettre la bonne quantité de produits dans le carton	Plus d'une quantité sont fausses	Une quantité est fausse		Toutes les quantités sont ok	
4. Ranger correctement les produits dans le carton	Les produits sont jetés en vrac			Les produits sont bien rangés	
5. Remplir le bon d'expédition	>= à 1 erreur			Aucune erreur	
6. Écrire proprement sur le bon d'expédition	L'écriture n'est pas soignée	L'écriture se superpose	L'écriture sort du cadre	Écriture soignée	
7. Remplir le bon de livraison	> à 2 erreurs	2 erreurs	1 erreur	Aucune erreur	
8. Écrire proprement sur le bon de livraison	L'écriture n'est pas soignée	L'écriture se superpose	L'écriture sort du cadre	Écriture soignée	
9. Vérifier les produits (bon produit et quantité et qualité) dans le carton avec le bon de commande et le bon de livraison	1 produit n'est pas le bon ou 1 quantité n'est pas la bonne	1 produit est abimé		Bons produits, bonnes quantités et rien d'abimé	
10. Mettre le bon de commande et le bon de livraison à l'intérieur du carton	Les 2 bons sont manquant	1 des bons est manquant		Tout est mis à l'intérieur	
11. Fermer le carton correctement avec du scotch (sans excès)	Non fermé	Usage excessif du scotch		Correctement fermé	
12. Scotcher le bon d'expédition à l'extérieur du carton	Le bon est absent			Le bon est scotché	
13. Poser le carton au bon endroit	Le carton n'est pas au bon endroit			Le carton est au bon endroit	

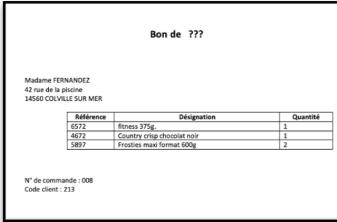
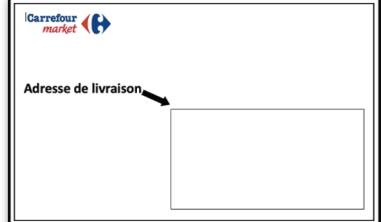
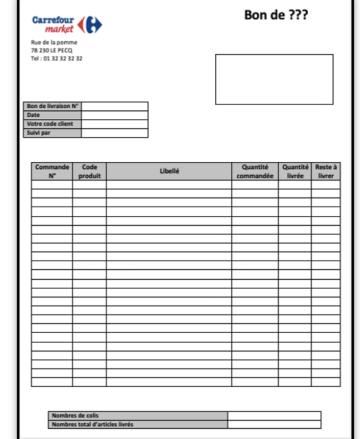
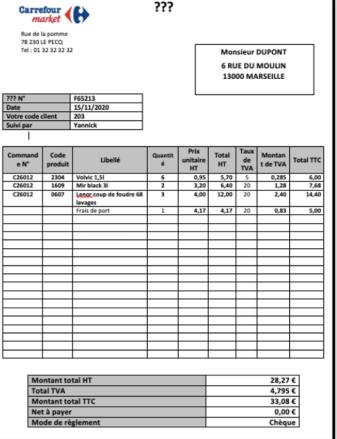
Activité 3 : Connaitre les documents utilisés ou qui peuvent être utilisés

DISTANCIEL

Parfait ! Vous savez désormais préparer une commande client, cependant, quels sont les différents documents utilisables pour une préparation de commande

Travail à faire :

1. Avec la récente expérience que vous avez acquise, et les vidéos de ce matin, dites quels sont les 3 documents que vous avez utilisés, et le 4^{ème} document non utilisé aujourd'hui, mais aperçu dans les vidéos de ce matin et dont vous connaissez certainement le nom.

Documents utilisés aujourd'hui			Document non utilisé aujourd'hui
Le bon de commande	Le bon d'expédition	Le bon de livraison	La facture
			

2. Parmi les 4 documents que vous avez identifiés, il y en a 3 essentiels, allez sur internet pour aller chercher les informations manquantes, et complétez le tableau ci-dessous :