

Gestion des colis , traçabilité et logistique : maitrise des outils numériques, relation client et sécurité

1. Présentation de la Formation :

Cette formation a pour objectif de permettre aux participants de maîtriser l'ensemble du processus de gestion des colis, depuis la réception jusqu'à la livraison, en intégrant les outils numériques de traçabilité les bonnes pratiques de communication avec le client et le respect des règles de sécurité liées à la logistique et au transport.

2 . Objectifs de la Formation

- Maitriser les outils numériques de suivi et traçabilité.
- Adopter une posture professionnelle adaptée à la relation client
- Appliquer les gestes et postures de sécurité lors de la manutention
- Apprendre les postures de sécurité lors de la manutention

4. Prérequis

- Bonne condition physique (station debout prolongée, port de charges)
- Capacité à travailler en horaires décalés ou fractionnés

5 . Durée, Modalités et Voies d'Accès

- **Durée** : 7 heures par jour, un total de 320 heures.
- **Présentiel**: la formation se déroulera en présentiel.

6 . Compétences visées

1. Introduction à la logistique et à la gestion des colis
2. Traçabilité et outils numériques
3. Relation client et communication professionnelle
4. Sécurité et prévention des risques
5. Mise en pratique

Bloc 1 – Introduction à la logistique et à la gestion des colis

- Compréhension du rôle de la logistique
- Flux physiques et d'information
- Typologie des colis et documents logistiques
- Atelier pratique : cycle complet d'un colis

Bloc 2 – Traçabilité et outils numériques

- Systèmes de traçabilité : codes-barres, RFID
- Logiciels ERP, WMS, TMS
- Suivi en temps réel et sécurité des données
- Travaux pratiques : traçabilité d'un colis

Bloc 3 – Relation client et communication professionnelle

- Accueil et écoute du client
- Gestion des réclamations et litiges
- Qualité de service et satisfaction client
- Mise en situation : traitement d'un incident client

Bloc 4 – Sécurité et prévention des risques

- Règles de sécurité en entrepôt Gestes et postures
- EPI et sécurité numérique
- Exercices pratiques : analyse de situations à risque

Bloc 5 – Synthèse, mise en pratique et évaluation

- Récapitulatif des notions clés
- Étude de cas : gestion complète d'un flux colis
- Évaluation finale et bilan de la formation