

PRÊT POUR LA PÉRIODE DE POINTE?

FleetOptics



LISTE DE VÉRIFICATION DES DÉTAILLANTS AVANT LA PÉRIODE DE POINTE

La performance en période de pointe se prépare bien avant la première vague de commandes. Avant que les volumes augmentent, utilisez cette liste pour vous assurer que vos opérations de livraison sont prêtes.

1 PRÉVOIR LA PÉRIODE DE POINTE



- ☐ Avez-vous transmis à vos partenaires de livraison les volumes quotidiens et hebdomadaires prévus?
- ☐ Avez-vous identifié vos journées de plus forts volumes et vos périodes promotionnelles?
- ☐ Avez-vous un plan pour gérer une hausse de volume imprévue?

2 ASSUREZ-VOUS QUE VOS SYSTÈMES SONT PRÊTS POUR LA PÉRIODE DE POINTE



- ☐ Les commandes se transmettent-elles correctement entre vos systèmes et votre partenaire de livraison?
- ☐ Les étiquettes d'expédition, les manifestes et les données d'envoi sont-ils exacts?
- ☐ Avez-vous testé l'ensemble du processus, de la création de la commande jusqu'à la livraison finale?

3 CONFIRMER LA CAPACITÉ



- ☐ Avez-vous revu les exigences de ramassage et les heures limitées?
- ☐ Votre réseau de livraison peut-il absorber les volumes prévus en période de pointe?
- ☐ Avez-vous un plan de contingence si la demande dépasse les prévisions?

4 REVOIR VOTRE PROMESSE DE LIVRAISON



- ☐ Les délais de livraison annoncés sont-ils réalisés pendant la période de pointe?
- ☐ Votre site Web et votre parcours de paiement communiquent-ils clairement les options et les délais de livraison?
- ☐ Les équipes internes sont-elles alignées sur les attentes prévues envers vos clients?

5 ASSURER LA VISIBILITÉ



Votre équipe peut-elle suivre facilement l'état des envois et la performance des livraisons?

- ☐ Votre équipe peut-elle suivre facilement l'état des envois et la performance de livraison?
- ☐ Pouvez-vous détecter rapidement les problèmes de livraison avant qu'ils ne génèrent des plaintes?

6 TESTER L'EXPÉRIENCE CLIENT



- ☐ Le suivi et les avis de livraison fonctionnent-ils correctement et au bon moment?
- ☐ Les instructions de livraison sont-elles bien recueillies et transmises?
- ☐ L'expérience après l'achat est-elle cohérente avec votre marque?

7 PRÉPARER UN PLAN DE GESTION DES EXCEPTIONS



- ☐ Qui intervient lorsqu'une livraison ne se déroule pas comme prévu?
- ☐ Le processus d'escalade entre vos équipes et votre transporteur est-il clairement défini?
- ☐ Les problèmes peuvent-ils être repérés et traités rapidement?

8 ALIGNER LES ÉQUIPES



Les équipes du commerce électronique, des opérations, du service à la clientèle et de la logistique travaillent-elles à partir du même plan pour la période de pointe?

- ☐ Tout le monde sait-il qui contacter lorsqu'un problème survient?
- ☐ Les coordonnées des personnes-ressources pour les escalades ont-elles été confirmées avec vos partenaires de livraison?

9 ÉTABLIR VOTRE TABLEAU DE BORD DE POINTE



Avant le début de la période de pointe, convenez des indicateurs les plus importants pour votre entreprise:

- ☐ Performance des livraisons à temps
- ☐ Taux de réussite à la première tentative
- ☐ Taux d'exceptions
- ☐ Plaintes des clients
- ☐ Visibilité des livraisons
- ☐ Expérience client globale

10 AMORCER LA DISCUSSION SUR LA PÉRIODE DE POINTE



N'attendez pas que les volumes augmentent. Rencontrez vos partenaires de livraison avant la période de pointe pour passer en revue:

