



COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Aix-en-Provence, le 12 juin 2017

Formation - livraison du dernier kilomètre- Qualité

Chez Colis Privé les chauffeurs-livreurs passent leur « permis qualité » !



Dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de sa qualité de service, Colis Privé a lancé un programme de formation et de contrôle qualité innovant dédié aux livreurs avec l'ambition d'apporter le meilleur service de livraison aux consommateurs.

Colis Privé s'est investi, depuis sa création, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité qui reste au cœur de sa stratégie. Colis Privé est par ailleurs la seule entreprise de livraison de colis à confier la mesure de sa qualité de service à un tiers de confiance et à en publier mensuellement les résultats.

C'est dans la logique de cette politique que Colis Privé a décidé du déploiement d'un nouveau programme de formation-qualité dédié aux 2 000 chauffeurs. Un programme ambitieux et unique qui repose sur une **formation** initiale aux outils et aux processus de livraison propres à Colis Privé, suivie d'une phase de **contrôle** d'application des bonnes pratiques sur le terrain. Concrètement, le nouveau livreur part sur le terrain, accompagné d'un livreur « référent » capable de le corriger sur l'application des process de livraison.



CONTACT PRESSE
Agence Aromates
Stéphanie LEFEBVRE
01 46 99 10 83
slefebvre@aromates.fr



Ce programme intègre également un audit régulier des chauffeurs livreurs en fonction. **En 2016, plus de 1 300 audits ont été réalisés et déjà 460 au premier trimestre 2017.** Associée à cette formation, une campagne d'information et de motivation a également été mise en œuvre autour des « Règles d'Or de la livraison ».

Sami, chauffeur-livreur chez Colis Privé : *« Avec cette formation, j'applique à la lettre les process de livraison demandés par Colis Privé et ça marche ! Les clients sont enchantés par leur livraison ! »*

Jean-Philippe Bergougnoux, Directeur Général de Colis Privé déclare : *« Parce qu'il est l'ambassadeur des marques qu'il livre et souvent le seul contact physique entre ces dernières et le consommateur, le chauffeur livreur est la clé de la satisfaction client. C'est pourquoi, pour améliorer encore davantage tant son efficacité que son implication dans le succès de ses missions, est mis en place ce nouveau et ambitieux programme ».*



A propos de Colis Privé - www.colisprive.fr

Colis Privé est le spécialiste de la livraison de colis au domicile et proche domicile (relais et consignes automatiques). En 2017 Colis Privé, emploie plus de 500 collaborateurs, et distribue plus de 37 millions de colis à travers son réseau de 2000 livreurs de proximité, assurant le maillage de tout le territoire national. Colis Privé est doté de trois hubs et 21 agences régionales réparties de façon homogène sur tout le territoire. Partenaire de 4 000 relais et plus de 1 000 consignes abricolis, Colis Privé s'inscrit également dans une logique de proximité en permettant aux destinataires de récupérer leur colis au plus près de chez eux. Les plus grands acteurs du e-commerce ont choisi Colis Privé pour la qualité de ses prestations, sa flexibilité et ses services innovants. Depuis le 1^{er} janvier 2013, Colis Privé met mensuellement à disposition du public le résultat des mesures de sa qualité de service.



CONTACT PRESSE
Agence Aromates
Stéphanie LEFEVRE
01 46 99 10 83
slefevre@aromates.fr