

QUI FAIT QUOI ?



Référentiel de compétences Réceptionnaire



GTFOI (Groupement des Transporteurs Frigorifiques de l'Océan Indien) dans le cadre d'une démarche de Qualité de Vie au Travail de l'ANACT a souhaité que 2 métiers qui collaborent ensemble quotidiennement en zone de réception, se découvrent, et déterminent chacun leur champ de responsabilité.

Le partage des connaissances et des pratiques communes servira à améliorer la relation de travail.

Ce référentiel décrit les compétences requises pour être **réceptionnaire**.

Il indique les savoirs, les savoir-faire et les qualités comportementales nécessaires, et précise les métiers avec qui il est en lien aussi bien en interne, qu'en externe.

METIER

RECEPTIONNAIRE

Responsabilités

- Assurer la réception des produits
- Vérifier la conformité des livraisons en quantité et qualité
- Gérer les anomalies (casse, manquants, produits non référencés, date limite de consommation...)
- Veiller à la sécurité des personnes
- Respecter le cadre réglementaire des produits pour les secteurs secs et frais.

Travail avec

- Relations internes

Le Directeur
Les encadrants (caisse, bazar, frais, épicerie,...)
Le service administratif
Le service RH
Le service maintenance
Les employés de rayon

- Relations externes

Les chauffeurs-livreurs des entreprises
L'agent de sécurité
Les centrales d'achat
Les merchandiseurs



Savoirs

- Consignes d'exploitation et procédures de travail internes à l'entreprise
- Protocoles de sécurité chargement/déchargement
- Procédures d'inventaires (préparation, comptage...)
- Cadre réglementaire (Lettre de voiture et contrat type)

- Règles de sécurité sur la zone de livraison (quai, partie réserve) en prévention des accidents
- Règles d'hygiène et de qualité alimentaire (consignes HACCP)
- Utilisation et entretien des équipements mis à disposition
- Conduite des engins de manutention

- Connaissance des produits reçus
- Consignes de manutention (portage, utilisation des chariots élévateurs, usage des rolls, caisses, palettes...)



Savoir-faire

- Etre rigoureux sur le plan administratif (contrôles documentaires)
- Planifier son activité pour les livraisons et les personnels
- Communiquer sur les changements et aléas rencontrés

- Gérer le flux des camions pour fluidifier la réception (priorité de déchargement)
- Contribuer à la régulation en aidant au déchargement des produits
- Respecter la chaîne du froid et les températures réglementaires selon les produits reçus

- Contrôle et validation des produits avec le chauffeur-livreur en direct ou en différé
- Traitement des produits en cas de non conformités (températures/casses/retour, DLC,..)
- Organisation de la zone de réception pour optimiser l'espace et les priorités de la zone de stockage

- Assurer le rangement et la propreté de la zone de stockage
- Gestion des conditionnements vides et des déchets



Savoir-être

- Respect des horaires & planning
- Rigueur dans l'organisation
- Respect des règles et protocoles
- Autonomie
- Gestion du stress
- Anticipation et réactivité face à toutes situations
- Partage de l'information (transmission des demandes ou remarques fournisseurs)
- Prise en considération de l'organisation des fournisseurs
- Convivialité (créer des relations positives avec le fournisseur)