

## Flash info sur Le respect des impératifs de livraison

EGÉDIS donneur d'ordre dans le carburant fait appel à vous transporteurs afin de satisfaire la livraison de nos clients. Comme pour toutes commandes en général, nous sommes amenés à vous demander de respecter un certain nombre de critères. Celui qui nous intéresse plus particulièrement, **les impératifs de livraisons**.

*Conscient que nous vous demandons de livrer des matières dangereuses, nous nous engageons sur des **plages horaires** et jamais sur une heure précise.*

*(Soit 1<sup>er</sup> Tour, Matin, Journée, Après-midi, Fin d'après-midi).*



En effet lorsque ces données ne sont pas respectées cela engendre très rapidement des conséquences qui peuvent impacter la satisfaction de nos clients et contrarier votre opération de livraison.

### **Que peut-il se passer si vous n'arrivez pas dans les tranches horaires demandées ?**

Au point de vu client, ce dernier peut très vite se retrouver **en rupture de produit** ou à l'inverse faire **un retour de carburant**.

Au point de vu transporteur, il est susceptible de subir **des temps d'attente** ou encore se voir **réclamer des frais** car le client n'a pas pu vendre son carburant comme prévu.

Derrière tous ces désagréments se cachent aussi une logistique incontournable entre le D.O, le client et le transporteur afin de **minimiser les impacts**.

Il ne faut pas oublier, que le premier des services à offrir à nos clients pour les fidéliser, c'est **le respect des délais**.

### **Que faire si vous n'êtes pas dans les temps ?**

Néanmoins, malgré toute la bonne volonté des conducteurs des **aléas** peuvent survenir lors de la livraison (attente au chargement, panne camion, conditions de circulation, intempéries, etc...).

C'est à ce moment là qu'EGÉDIS souhaite être **systematiquement et rapidement informé sur les désagréments** subient afin de pouvoir rassurer le client sur sa commande.

### **Aussi, nous vous recommandons :**

- **D'anticiper au mieux tout retard et surtout bien nous prévenir si cela n'est pas possible.**
- **De nous signaler tout refus de dépotage sur la plage horaire prévue.**

**Ainsi, nous pourrions intervenir afin que le client accepte mieux la situation.**



*Le service logistique d'EGÉDIS*