

- expédition de la commande et données sur le transporteur;
- dégroupements, transferts et passages frontaliers en transit;
- livraison de la commande au client.

La livraison constitue l'une des activités les plus difficiles à suivre, surtout si elle est effectuée par un transporteur général. Les entreprises proactives insistent aujourd'hui pour que le transporteur confirme chaque livraison effectuée. Pour ce faire, le chauffeur du camion appelle parfois directement le service à la clientèle. Les dégroupements et les transferts dans les terminaux peuvent être suivis au moyen de la lecture de codes à barres et de l'échange de documents informatisés (EDI).

En cas de difficulté, le représentant du service à la clientèle peut être habilité à prendre des mesures pour corriger la situation. C'est d'ailleurs l'une des principales raisons pour lesquelles le service à la clientèle se situe dans la partie supérieure de la structure organisationnelle. C'est aussi pourquoi ces représentants doivent recevoir une formation sur tous les aspects de l'exploitation. Ils sont ainsi en mesure de dégager et de régler les problèmes dès qu'ils surviennent.

L'ACCÉLÉRATION DES COMMANDES

Le principal objectif du service à la clientèle est d'assurer la crédibilité de l'entreprise auprès des clients. Un fournisseur doit tenir toutes ses promesses d'exécution de commandes et de livraison. Un client ne devrait jamais avoir à exiger l'accélération de sa commande. Si cela survient, c'est que le programme de service à la clientèle comporte une lacune qui doit être corrigée immédiatement. Le fournisseur devrait toujours savoir où en est la commande et si elle sera livrée à temps. Si une promesse ne peut être tenue, le client doit en être immédiatement avisé. Dans le contexte actuel, le fait de devoir faire accélérer des commandes constitue une raison suffisante pour changer de fournisseur.