



Motivés par le travail en équipe...

Le pouvoir de satisfaire le client. La clé de notre réussite en tant qu'entreprise, c'est avant tout l'énergie positive et l'enthousiasme qui caractérisent notre Équipe Logistique Client. Chaque membre a le pouvoir d'aller au-delà de ses responsabilités habituelles et d'agir de sa propre initiative pour résoudre les problèmes ou peut immédiatement accéder à son management. Nous favorisons un environnement dans lequel chacun est encouragé à utiliser ses connaissances, son expérience et ses compétences pour prendre des décisions rapides et en toute connaissance de cause. Rien ne peut remplacer la confiance que vous avez en vos équipes, et les nôtres savent ce qui fait la différence.

...et déterminés à progresser de façon responsable.

Favoriser une Logistique Client plus durable. Coca-Cola Entreprise continue d'investir dans la mise en place d'objectifs et de principes de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) dans chaque fonction de l'entreprise. Il s'agit d'un effort collectif qui nécessite un engagement auprès de nos fournisseurs, de nos prestataires et de nos clients pour identifier les opportunités d'amélioration et de développement durable de l'ensemble de notre chaîne logistique.



Notre engagement Service Client

Notre département Logistique Client s'articule autour de 3 fonctions :

- Le Service-Client dont l'équipe veillera à votre entière satisfaction de la prise de commande à sa réception en vos entrepôts ou points de vente.
- La Logistique, équipe en charge de la gestion et du déploiement des stocks et du transport.
- La Collaboration Clients, pôle qui développera avec vous les projets d'optimisation de notre supply-chain commune et la création de valeur.

Nos 3 équipes travaillent étroitement ensemble et sont à votre écoute et à votre disposition du lundi au vendredi, de 8.00 à 18 :00, pour vous apporter le meilleur service et délivrer nos engagements.

Coca-Cola Entreprise | 9 Chemin de Bretagne | CS 80050 | 92784 Issy Les Moulineaux | Cedex 9

Coca-Cola Entreprise

Coca-Cola Entreprise
LOGISTIQUE ET SERVICE CLIENT



LOGISTIQUE & SERVICE CLIENT
12
NOS 12 ENGAGEMENTS



Coca-Cola Entreprise a toujours mis sa passion au service du client, ce qui lui vaut d'être un leader dans le service à la clientèle. Nous nous fixons des objectifs exigeants, mais nous cherchons toujours à dépasser vos attentes. A cet effet, nous avons mis au point un Engagement de Service en 12 points. Cette initiative traduit nos capacités et nos compétences sur le marché dynamique et en constante évolution des boissons non alcoolisées. Notre objectif est de mieux appréhender les priorités et les attentes de votre chaîne logistique afin de fournir un soutien opérationnel au quotidien et garantir une collaboration stratégique qui créera de la croissance et de la valeur durables.



1. Nous nous engageons à faire tout ce qui est en notre pouvoir:

- Pour livrer les commandes au moment voulu.
- Pour livrer des commandes complètes.
- Pour garantir un taux de service élevé.
- Pour livrer des commandes exactes, sans erreur.

2. Nous nous engageons à toujours faire de notre mieux pour chaque client et à nous assurer que chaque commande est livrée au bon endroit au bon moment. Notre objectif est de répondre à vos attentes à chaque point de contact ou lors de chaque transaction.

3. Nous nous engageons à être accessibles facilement grâce à une Équipe Logistique Client enthousiaste et expérimentée pour répondre à vos besoins. Nous sommes toujours prêts à discuter d'une question afin de trouver rapidement une solution.

4. Nous nous engageons à communiquer efficacement et à vous fournir des informations claires, précises et actualisées, afin que vous sachiez toujours ce qui se passe.

5. Nous nous engageons à être fiables et ferons tout notre possible pour veiller à ce que chaque commande soit exacte et sans erreur. Des systèmes solides et des process structurés permettent de garantir une intervention rapide en cas d'évolution de vos besoins

6. Nous nous engageons à faire preuve de suffisamment de flexibilité et de réactivité pour prendre en charge les imprévus ou les demandes à très court terme, jour après jour, et nous ferons de notre mieux pour nous adapter et résoudre tout problème ayant une incidence sur la disponibilité de nos produits.

7. Nous nous engageons à vous écouter et à tenir compte de vos souhaits. Même si nous nous efforçons d'être les meilleurs, il est toujours possible de s'améliorer encore. Nous comptons sur vous pour nous dire ce que vous aimez et ce que vous n'aimez pas, ce que vous appréciez et ce que vous n'appréciez pas et vous pouvez nous aider à mettre en lumière, comprendre et gérer les problèmes qui affectent notre service.

8. Nous nous engageons à ne pas nous comporter comme des inconnus anonymes. Nous adoptons une approche personnelle vis-à-vis du service à la clientèle, ce qui signifie que nous cherchons à connaître chacun d'entre vous individuellement. Pour nous, c'est le secret d'une relation positive et productive entre votre entreprise et la nôtre, à tous les niveaux.

9. Nous nous engageons à promouvoir un programme de collaboration avec nos clients afin de créer de la valeur par la réduction des pertes dans notre chaîne logistique de bout en bout. Nous pensons que notre expérience nous permet de mieux comprendre les exigences de nos clients et l'impact des activités promotionnelles et saisonnières. Notre objectif est d'aligner entièrement nos services sur les priorités de votre chaîne logistique et ainsi vous permettre d'atteindre vos ambitions et aspirations stratégiques en tant qu'entreprise.

10. Nous nous engageons à continuer d'investir dans une 'Équipe Collaboration Client' qui œuvre dans chacun des pays où nous sommes présents pour nous permettre de respecter les normes afin de répondre à vos objectifs de performance et aux nôtres. Cette équipe a pour mission de réduire les coûts de la chaîne logistique et d'améliorer l'efficacité de votre entrepôt ou de votre stock au point de vente, d'identifier les opportunités qui amélioreront notre compétitivité et créeront de la valeur pour nos clients, et d'analyser et comprendre vos demandes pour y répondre.

11. Nous nous engageons à faire entendre notre voix dans notre secteur d'activité, auprès des associations professionnelles, en participant à des forums sur le thème de l'optimisation de la chaîne logistique et du développement de la collaboration. Nous avons à cœur d'intégrer toutes les parties prenantes et de trouver, avec vous, de nouvelles opportunités de développement et d'efficacité de l'ensemble de la chaîne logistique.

12. Enfin, nous nous engageons à ne pas faire trop de promesses ! Nos équipes feront toujours preuve d'honnêteté et de transparence dans leurs communications. Nous sommes à l'écoute et essayons, chaque fois que cela est possible, de répondre à un problème par des solutions pratiques et rapides. Mais nous ne pouvons pas vous promettre de dire 'oui' à toutes les demandes. Si nous sommes dans l'incapacité de vous satisfaire entièrement, nous vous proposerons toujours des solutions alternatives et fournirons des réponses justes et équitables aux questions que vous pourriez nous poser.