

# **GUIDE DU MESSAGER**



## Avant de commencer

- **Téléchargez l'application SOS Courrier – Chauffeurs** via l'App Store (IOS) ou via le lien ici-bas pour Android.
  - a. Lors de la première installation, il faut, une fois installée, autoriser le partage de position. Par la suite, il suffit de fermer et rouvrir l'application (redémarrer).
  - b. Finalement, inscrire les infos sur la page de connexion. Pour plus d'infos concernant l'appli, consulter le Guide du téléphone qui vous est remis lors de votre première visite.

\*Téléchargez-là au <https://soscourrier.com/assistance> \*

## Éléments importants

- **Il faut suivre la route telle quelle sur l'application**, car dans le courrier, il est très rare de ramasser et livrer directement l'envoi. La route est donc une accumulation de ramassages et livraisons entremêlés afin d'optimiser le trajet d'une journée.
- **Il ne faut jamais laisser une livraison sans signature**, sauf s'il en est inscrit autrement ou si on a autorisation du bureau (répartition). Donc, dans le cas où il n'y a personne lors d'une livraison résidentiel par exemple (c'est souvent le cas), il suffit d'abord de vérifier les notes inscrits (ex : boîte aux lettres autorisée ou Signature requise, etc.) Si rien n'est inscrit, il faut par la suite appeler le bureau (répartition) afin d'avoir autorisation ou non. Le client a toujours le dernier mot.
- **Le temps d'attente est chargé au client**. Il ne faut pas paniquer lorsque le client nous fait attendre pour le ramassage ou la livraison, car celui-ci est chargé, et ce, à partir de 10 minutes d'attente. Assurez-vous qu'il ne vous a pas oublié, cependant. \*N'oubliez pas d'appeler au bureau (répartition) pour nous informer que vous êtes en attente et du nombre de minutes à la fin).
- **Toujours rester polis avec le client**, peu importe la situation. Propreté et politesse en tout temps.
- **N'hésitez pas à demander de l'aide**. Appelez au bureau afin que l'on puisse vous aider. Vous sauverai du temps, tout le monde est gagnant.

# Outils de travail du messenger

## 1. Véhicule

- Double de clé (à mettre dans le portefeuille)
- Câbles de survoltage (pour vous ou autre messenger)
- Trousse d'urgence (premiers soins & kit pour crevaison)
- Pelle pour l'hiver (6 mois par année)
- Constat amiable
- Petit bidon d'essence

## 2. Outils relatifs à la messagerie

- Cellulaire
- Petit chariot pliable

## 3. Autres outils

- Stylo
- Cahier ou calepin
- Sac de plastique
- Sac à lunch
- Fil de recharge (pour cellulaire)
- Lampe de poche
- GPS (ou via une application dans le cellulaire)

## Journée typique du messager

<b>7 :30- 8 :00</b>	Communique avec le répartiteur pour annoncer qu'il est prêt au 450-667-2386 ou 450-667-5908.
<b>8 :01</b>	Ouvre l'application SOS Courrier – Chauffeurs (Android ou IOS).
<b>11:00</b>	C'est l'heure de la collation (pour pouvoir retarder l'heure du lunch).
<b>13:30</b>	Une période souvent plus tranquille et plus adéquate pour prendre son lunch.
<b>13:45</b>	Le messager annonce à son répartiteur qu'il est prêt à repartir et il suit les nouvelles instructions sur son cellulaire.
<b>16:30</b>	Appelle son répartiteur pour connaître ou confirmer les heures de fermeture pour les dernières cueillettes ou livraisons.
<b>Fin de journée de travail</b>	Appelle son répartiteur pour lui souhaiter bonne soirée !
<b>Début de soirée</b>	Le messager passe une belle soirée et n'oublie pas de recharger son cellulaire.

# Communications (répartiteur, clients et autres)

## Communication avec le répartiteur

Vous appelez aux numéros **450-667-2386** ou **450-667-5708** (ligne des messagers),

Vous entendez une voix, vous nommez votre numéro de messenger, votre position, vous donnez ensuite l'adresse du sujet et la raison de l'appel.

**Ex1** : <Allô, messenger 00, au 2525 Daniel-Johnson, Il n'y a pas de réponse, je pourrais laisser sous la porte> de cette façon le répartiteur a tout compris et pourra répondre à votre requête rapidement. >

**Ex2** : <Le cellulaire sonne, vous répondez avec votre numéro <À l'écoute.>

**N.B.** L'application prend votre position toutes les 5 minutes. Mais il est possible que le répartiteur doive demander la position à ses messagers, c'est pour cela qu'il vous appelle souvent uniquement pour avoir votre position.

Soyez rapide et précis dans vos propos (tout le monde sauvera du temps).

Soyez prêt à prendre des notes en tout temps.

Le meilleur moyen de confirmer que vous avez compris est un simple 10-4

**\*\*N'appellez pas pour rien (les répartiteurs décrochent le téléphone au minimum 200 fois par jour).\*\***

# Communications (répartiteur, clients et autres)

## Communication avec le client

Le client a toujours raison. **Non**, mais il doit penser que oui !

Le client est celui qui fait rouler l'économie, il faut en prendre soin. Il faut toujours faire preuve de respect et de politesse envers tous les clients : Bonjour, comment allez-vous, s'il vous plaît, merci, bonne fin de journée, vous êtes bien aimable, etc.

Si vous avez à attendre pour un colis ou une enveloppe chez un client qui n'est pas le nôtre, vous pouvez toujours lui offrir nos services entre-temps au lieu de lui parler de la météo ! Vous serez le premier à en bénéficier à plusieurs niveaux.

### **Mise en situation**

Vous vous présentez à un endroit X et la personne qui vous sert ou vous accueille ne connaît pas le respect ou la courtoisie. Répondez tout simplement <Merci et bonne journée> et si une personne vous fait un commentaire désobligeant ou est arrogant, dites-lui tout simplement <bonne journée>. Vous aurez gagné sur toute la ligne et aucun commentaire négatif à votre sujet ne sera possible.

# Communications (répartiteur, clients et autres)

## Communications autres

Dans la messagerie comme dans la vie nous entrons en contact avec toutes sortes de personnes :

Policier

Aubergine ou bonhomme vert (préposer au stationnement)

Gardien de sécurité

Autre conducteur (trice), cycliste

Piéton

Autres

Encore une fois, respect, courtoisie et patience sont les meilleurs outils pour survivre dans la jungle du Montréal métropolitain.

### **Anecdotes :**

Un autre messager a déjà expliqué poliment à un policier pourquoi il croyait plus sécuritaire de passer sur une lumière jaune (foncé) au lieu d'arrêter, le policier l'a laissé repartir !

Une messagère devait livrer une enveloppe chez une personnalité connue (Guy Laliberté), elle a dû attendre 15 minutes à l'entrée pour faire la livraison, à son arrivée, Guy Laliberté lui a donné une paire de billet pour un spectacle du cirque du soleil pour la remercier d'avoir attendu patiemment.

## Les trucs du messager

- Utiliser les autoroutes le plus souvent possibles entre 9:30 et 14:30 écouter AM 730 pour savoir quel est votre meilleur choix. L'application Waze est également une excellente option, car elle détecte le trafic en direct.
- Courrez à l'extérieur du véhicule au lieu de rouler 20 km/h au-dessus de la limite de vitesse, votre santé et celle de votre portefeuille s'en porteront mieux.
- Quand vous roulez sur une autoroute dans un secteur qui vous est inconnu restez dans la voie de droite afin de ne pas manquer votre sortie.
- Amenez toujours votre cellulaire avec vous (vous pourriez en avoir besoin au 47<sup>ième</sup> étage)
- Si vous avez une livraison à faire au 10<sup>ième</sup> étage, avant de sortir de l'ascenseur appuyer sur le 14<sup>ième</sup> de cette façon l'ascenseur sera de retour en même temps que vous.
- Si vous avez 2 livraisons à faire à deux étages différents commencez par l'étage le plus élevé. Vous pourrez descendre les escaliers au lieu d'attendre l'ascenseur.
- Sur les grandes rues : St-Denis, Pie-IX et autres où on ne peut tourner à gauche, la voie de gauche est beaucoup plus rapide que la voie de droite.



# Règlements

- Lavé
- Rasé
- Souriant
- Pas de vêtement sale ou déchiré
- Pas de short style boxer
- Pas de camisole
- Usage de drogue ou d'alcool est interdit
- Pas de tatou visible
- Chaussure lassée
- Respect et courtoisie obligatoire
- Interdit d'amener un animal chez les clients
- Interdit de manger chez un client
- Aviser 48 heures d'avance tout rendez-vous
- Etre toujours identifié messenger S.O.S. (manteaux, uniforme, casquette S.O.S.)

## Ventes

Il existe maintenant plusieurs moyens d'être récompensé pour le « bouche à oreille » que l'on fait tous les jours par Internet ou par programmes de récompense.

Dans la messagerie si vous invitez un client à essayer nos services vous pourrez en bénéficier à plusieurs niveaux.

Voici comment :

1. Vous laissez à un client potentiel un dépliant avec votre numéro de messenger en leurs disant que nous pouvons les dépanner rapidement en tout temps.
2. Le client appelle au bureau et le bureau s'occupe de la suite.
3. Vous recevrez 3% des ventes de ce client et ce jusqu'à la fin de votre collaboration avec Courrier SOS St-Martin.
4. Vous toucherez aussi votre commission habituelle si vous faites des livraisons pour ce client.
5. Vous aurez plus de livraisons possibles dans le même secteur, vous sauvez du temps, vous sauvez de l'essence et vous ferez plus d'argent.

Un seul client pourrait payer vos vacances !

# Résolution de problèmes

Il y a 6 étapes à la résolution de problèmes

1. Définir le problème (la personne n'est pas là pour signer)
2. Analysez et trouvez la source du problème (la personne)
3. Peut-on régler le problème à la source (non la personne est absente)
4. Qui a les outils pour trouver les solutions (les notes dans les détails de la livraison (appli) ou le répartiteur)
5. Le répartiteur trouve la solution et vous la transmet
6. Vous réglez le problème



## Conclusion

Être bon messager n'est pas donné à tout le monde, une majorité de personnes feront de la messagerie pour une courte période et se serviront de la messagerie comme métier de transition à la suite d'une mise à pied ou pour combler une période tranquille dans leurs domaines.

Certains autres messagers sont du type <messager un jour, messager toujours>.

Les messagers, contrairement aux facteurs, sont souvent considérés comme des gens avec peu d'éducation ou de classe qui ne savent rien faire d'autre. Dans la plupart des cas ils se trompent.

Exemples : Dans les 20 dernières, nous avons eu comme messagers plusieurs personnes dans les domaines suivants :

- Professeur de chimie à Mcgill
- Chanteur de groupe rock qui a vendu plus d'un million d'album
- Architecte d'édifices commerciaux
- Propriétaire de bar
- Administrateur de très grandes entreprises
- Menuisier
- Danseuse classique
- Représentant des ventes
- Pilote d'avion
- Photographe

La messagerie est faite pour tous mais tous ne sont pas faits pour la messagerie !