

• CARTES PERSONNAGE •



CLIENT • CLIENTE

J'espère être satisfait par ma livraison !  
Si ce n'est pas le cas, je n'hésite pas à le dire.

J'attends de la communication s'il y a un problème et des solutions pour ne pas à subir un retard, ou pire, un oubli.

Attention, ma fidélité n'est jamais acquise.

**+** ASSOCIER UNE CARTE ÉMOTION



CONDUCTEUR-LIVREUR

CONDUCTRICE-LIVREUSE

Je dois préserver la confiance de mes clients ;  
pacifier les relations avec les citadins ou les autres  
conducteurs et conductrices lors de situations  
stressantes ; ramener le véhicule en bon état.

Je peux utiliser les 8 manières et les conseils pro  
à ma disposition pour faire face aux événements.



MEMBRE DE L'ÉQUIPE

Je fais partie de l'équipe de l'entreprise sur des  
fonctions commerciales, d'exploitation,  
de préparation de commande ou de livraison.  
Mon activité est très impactée par  
les retards de livraison.

Selon les cas, je peux jouer un rôle d'intermédiaire  
dans la relation avec le client. Selon mon  
expérience, je peux aussi donner des conseils.

**+** ASSOCIER UNE CARTE ÉMOTION



CONCURRENT  
CONCURRENTE

Comme la conductrice-livreuse ou le  
conducteur-livreur principal, je cherche à  
livrer rapidement ma marchandise.

Je peux être gênant ou amical.

**+** ASSOCIER UNE CARTE ÉMOTION



CITADIN • CITADINE

Même si je ne suis pas un professionnel  
de la conduite livraison, la ville est un peu  
mon domaine.

Mon comportement est imprévisible,  
car je suis souvent pressé par un rendez-  
vous, absorbé par mon portable,  
ou perdu dans mes pensées.

**+** ASSOCIER UNE CARTE ÉMOTION



GENDARME • POLICE

Je peux contrôler le véhicule de livraison :  
le chargement, le disque, la conformité du  
véhicule, le poids du véhicule par exemple.  
Mon intervention entraîne un retard  
de 5 à 30 min.

Je peux aussi verbaliser en donnant un  
ou plusieurs Oups selon l'infraction :  
incivilités, non respect du code de la route,  
papiers non conformes, etc.



AUTRE PERSONNAGE

Selon les types de marchandises à livrer  
ou les modèles d'organisation, certains  
personnages atypiques entrent en jeu.

Cette carte leur est réservée. À chaque  
groupe de définir son rôle.

**+** ASSOCIER UNE CARTE ÉMOTION