



## WAREHOUSE & RAMP MANAGER

### Objectif du département

Le traitement physique du flux de marchandises et de courrier à l'importation et à l'exportation ainsi qu'en transit, en fonction des exigences des différents clients et conformément aux règlements de sécurité et aux directives relatives au fret.

### Objectif de la fonction

Superviser le traitement physique du fret et du courrier, tant à l'importation et à l'exportation qu'en transit, veiller à l'application correcte de toutes les procédures de sécurité et de qualité et représenter la société dans les contacts avec les clients externes/interne ainsi que sur la piste.

### Principales activités

#### Gestion

- Superviser, encadrer et corriger les membres de son équipe/les agents de l'entrepôt et de la piste.
- Contrôler les performances des membres de son équipe/des agents de l'entrepôt & de la piste.
- Évaluation annuelle des agents d'entrepôt & de la piste.
- Superviser les nouveaux agents d'entrepôt & de la piste pendant leur période de formation (formation en cours d'emploi).

#### Opérationnel

- Répartition de la main d'œuvre nécessaire pendant le quart de travail afin d'obtenir une efficacité optimale.
- Suivre les instructions données par les clients.
- Veiller à ce que les procédures de travail et de sécurité prévues soient correctement appliquées.
- Veiller à l'ordre et à la propreté de l'entrepôt ainsi que sur la piste, des parkings et des chambres froides ainsi que des équipements.
- Veiller à ce que les listes de chargement, les manifestes et les bordereaux de pesée soient correctement remplis.
- Responsable de l'établissement des rapports de dommages.
- Si nécessaire, participation active au processus de production.

## **Relations avec clients**

- Contribuer à la professionnalisation, au profilage et à l'image de l'entreprise vis-à-vis des employés, des clients et du "monde extérieur".
- Maintenir des contacts avec les clients afin d'adapter les procédures à leurs exigences et à leurs souhaits.
- Traitement des questions et des demandes des clients afin de contribuer à une satisfaction optimale de la clientèle.

## **Communication**

- Contact entre l'entrepôt, le Ramp et le bureau dans le but de parvenir à une coopération optimale entre le bureau et l'entrepôt & de la piste.
- Suivi du rapport quotidien
- Organiser des réunions d'information avec les chefs d'équipage et l'assistant du responsable de la gestion des ressources humaines.
- Suivi quotidien des plaintes avec les clients internes.

## **Domaines de résultats**

- Mettre en œuvre toutes les procédures standard pour chaque client (interne et externe) de la meilleure manière possible afin de tendre vers un taux d'erreur de zéro pour cent.
- Veiller à ce que le fret et le courrier transitent efficacement dans l'entrepôt conformément aux procédures prévues décrites dans le "Manuel d'entrepôt & de la piste" et en tenant compte des procédures de sécurité décrites dans la "Formation de sensibilisation à la sécurité".

## **Compétences**

- Responsable du fonctionnement optimal d'une équipe de 80 à 100 employés.
- Responsable de la vérification du fret, de la déclaration des dommages et, si nécessaire - à la demande du client - de la vérification du poids.
- Responsable de la discipline des agents d'entrepôt & de la piste en matière de sécurité, d'hygiène et de respect du matériel.
- Limitation des dommages et des réclamations connexes.
- Responsable de la qualité du travail fourni.

## **Indicateurs de performance**

- Répartition des tâches
- Respecter les procédures standard (clients, produits dangereux, produits pharmaceutiques, sécurité et hygiène)
- Affaires et demandes de dommages et intérêts
- Satisfaction des clients
- Satisfaction des employés

## **Profil**

Formation - Diplôme A2 ou expérience équivalente

## **Intéressé ?**

Envoyez nous votre cv : [philippe@exsecob.be](mailto:philippe@exsecob.be) ou appelez nous au 0470 180 452