



RETAIL

Le manuel complet pour optimiser son activité logistique retail





SOMMAIRE

- 2 Introduction
- 3 Défis logistiques
- 4 Logistique retail et optimisation
- 5 Fiche d'optimisation - Planification
- 7 Fiche d'optimisation - Approvisionnement
- 9 Fiche d'optimisation - Production / Achat
- 10 Fiche d'optimisation - Entreposage
- 13 Fiche d'optimisation - Préparation des commandes
- 14 Fiche d'optimisation - Transport et livraisons
- 16 Logiciels logistiques

Introduction

En tant qu'acteur clé de la chaîne d'approvisionnement de vente au détail, votre rôle en tant que détaillant est tout sauf négligeable. Ce guide a été conçu pour vous, le détaillant visionnaire, prêt à exploiter le véritable potentiel de votre opération et propulser votre entreprise vers un avenir optimisé.



La logistique, souvent la force silencieuse en coulisse, est vitale pour le cœur de votre opération. Le mélange parfait de transport, d'entreposage et de gestion des stocks est le héros méconnu de chaque détaillant prospère. C'est ce qui maintient votre chaîne d'approvisionnement en bonne santé, vos clients satisfaits et votre entreprise florissante.

Naviguer dans le labyrinthe complexe de la logistique n'est pas une tâche facile. Jongler avec des gammes de produits diverses, gérer une demande fluctuante, respecter les réglementations strictes en matière de sécurité des produits, ou encore faire face à la pression incessante pour réduire les coûts et les délais de livraison... Voilà quelques-uns des défis qui rendent le puzzle logistique si complexe.

Mais alors, quelle est la recette d'un système logistique sans accroc ? C'est exactement ce que ce guide vous propose.

Défis logistiques

La logistique dans le secteur du retail ou de la vente au détail est un domaine complexe qui pose de nombreux défis. Voici cinq des principaux défis auxquels font face les retailers en matière de logistique :



GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

La coordination de plusieurs fournisseurs, l'optimisation des opérations d'achat, et la gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement sont des défis majeurs dans le secteur du retail.

1

2

GESTION DES STOCKS

L'un des plus grands défis de la logistique du retail est la gestion efficace des stocks. Cela comprend la prévision précise de la demande, la gestion des surplus et des ruptures de stock, et la minimisation des coûts de stockage.



3

OMNISCANALITÉ

Les détaillants qui vendent à la fois en ligne et en magasin sont confrontés au défi de la gestion multicanale, qui nécessite une coordination étroite entre les différents canaux pour assurer une expérience client cohérente.



GESTION DES RETOURS

Les retours sont une réalité inévitable dans le secteur du retail, et leur gestion efficace peut avoir un impact significatif sur la satisfaction du client et la rentabilité. Les retailers doivent avoir un processus clair et efficace pour gérer les retours, y compris le traitement rapide des remboursements et la remise en stock des articles retournés.



5

4



LIVRAISON RAPIDE ET FLEXIBLE

Avec l'augmentation du commerce électronique, les clients s'attendent à des livraisons rapides, flexibles et souvent gratuites. Cela met une pression supplémentaire sur les détaillants pour qu'ils optimisent leurs opérations logistiques.

La logistique des retailers

Chaque étape de la supply chain du secteur du retail a le potentiel d'être optimisée. L'optimisation peut conduire à une meilleure efficacité, une réduction des coûts, une amélioration de la qualité du service et une meilleure satisfaction des clients. Voici quelques étapes clés :



1. Planification

Détermination des besoins en termes de produits, prévision des ventes, planification de la production ou des achats.



2. Approvisionnement

Une fois les besoins déterminés, il est nécessaire de trouver les fournisseurs adéquats pour acquérir les matières premières ou les produits finis.



4. Entreposage

Stockage des produits en attendant leur vente. Les détaillants doivent gérer leur inventaire de manière efficace pour minimiser les coûts et éviter les ruptures de stock.



3. Production/achat

Dans le cas des retailers qui vendent leurs propres produits, une étape de production est nécessaire. Pour les autres, c'est l'achat des produits auprès de divers fournisseurs.



5. Gestion des commandes

Traitement des commandes des clients, emballage des produits et préparation pour l'expédition.



6. Transport et livraison

Acheminement des produits vers les points de vente. Cela peut impliquer l'utilisation de centres de distribution et la planification de l'itinéraire le plus efficace.



Points de vente



Consommateurs

Étape 1. Planification

☐ Utilisez des outils d'analyse de données et de prévision

Utilisez des outils d'analyse de données et des modèles de prévision pour anticiper la demande des clients. Cette prévision doit prendre en compte les tendances saisonnières, les événements spécifiques (comme les soldes ou les jours fériés), ainsi que les évolutions du marché et du comportement des consommateurs.

☐ Utilisez les outils technologiques et numériques

Utilisez les outils technologiques et numériques pour améliorer la précision et l'efficacité de votre planification. Cela peut inclure l'utilisation de systèmes de gestion des stocks (SGS), de logiciels de prévision de la demande, de systèmes de gestion des relations avec les fournisseurs (SRM), et de systèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement (SCM).

☐ Travaillez étroitement avec les fournisseurs

Travaillez étroitement avec vos fournisseurs pour partager les informations sur la demande et coordonner les plans d'approvisionnement. Cela peut aider à réduire les délais, améliorer la précision des livraisons, et réduire les coûts.

☐ Prévoyez les niveaux de stock en fonction de la demande

Sur la base de vos prévisions de demande, planifiez votre niveau de stocks pour chaque produit dans chaque point de vente. L'objectif est d'avoir suffisamment de stock pour répondre à la demande, tout en minimisant les coûts de stockage et les risques de surstock ou de rupture de stock.

☐ Optimisez vos emplacements de stockage

Placez les produits les plus populaires et les plus vendus dans des endroits facilement accessibles pour accélérer la préparation des commandes.

SUITE : PLANIFICATION

☐ Analysez les ventes perdues

Analysez les occasions manquées (par exemple, lorsque les clients n'ont pas pu acheter un produit parce qu'il était en rupture de stock) pour identifier les problèmes dans votre planification et les corriger.

☐ Planifiez les opérations de transports

Planifiez les itinéraires et les horaires de livraison pour minimiser les coûts et les délais de transport. Utilisez des outils de planification des routes et de suivi des véhicules pour optimiser les livraisons.

☐ Préparez-vous à la saisonnalité

Anticipez les périodes de forte demande (comme les fêtes de fin d'année) et prévoyez suffisamment de stocks et de ressources pour répondre à cette demande.

☐ Préparez-vous aux imprévus

Établissez des plans de continuité des opérations pour faire face à d'éventuelles perturbations de la chaîne d'approvisionnement. Cela peut impliquer d'avoir des fournisseurs de secours, de maintenir un niveau de stock de sécurité, ou d'avoir la possibilité de rediriger rapidement les opérations vers d'autres sites si nécessaire.

☐ Optimisez vos commandes fournisseurs

Identifiez les risques potentiels (par exemple, les retards de livraison, les défauts de qualité, les fluctuations des prix des fournisseurs) et mettez en place des plans pour les atténuer.

Étape 2.

Approvisionnement

☐ **Collaborez étroitement avec les fournisseurs**

La communication claire et l'entente mutuelle sont essentielles pour garantir une livraison fluide des produits. Cela comprend la négociation des conditions, la définition des attentes et l'établissement d'un calendrier d'approvisionnement régulier.

☐ **Utilisez la technologie pour la gestion des fournisseurs**

Des outils comme un système de gestion des relations fournisseurs (SRM) peuvent aider à suivre et à gérer les interactions avec les fournisseurs. Ces outils peuvent également faciliter le partage des informations sur la demande, la performance du fournisseur, etc.

☐ **Gérez vos stocks de manière efficace**

Utiliser un système de gestion des stocks pour garder une trace de l'inventaire en temps réel. Cela peut aider à éviter les ruptures de stock ou les surstocks et à assurer une rotation optimale des stocks.

☐ **Négociez des contrats d'achat volumétrique**

Si possible, négocier des remises sur volume avec les fournisseurs. Cela peut aider à réduire les coûts.

☐ **Diversifiez les sources d'approvisionnement**

Ne pas dépendre d'un seul fournisseur. Avoir des fournisseurs multiples peut aider à réduire les risques de rupture de stock et à obtenir de meilleurs prix.

☐ **Analysez régulièrement les performances des fournisseurs**

Surveiller et évaluer régulièrement les performances des fournisseurs en termes de qualité des produits, respect des délais de livraison, etc. Cela peut aider à identifier les problèmes potentiels à un stade précoce et à prendre des mesures correctives.

SUITE : APPROVISIONNEMENT

☐ **Automatisez vos processus d'approvisionnement**

L'utilisation de logiciels de gestion de la chaîne d'approvisionnement ou d'outils d'automatisation peut permettre une meilleure coordination, une réduction des erreurs et une amélioration de l'efficacité.

☐ **Intégrez l'approvisionnement durable**

Choisissez des fournisseurs qui adhèrent à des pratiques respectueuses de l'environnement et socialement responsables. Non seulement cela est bénéfique pour l'environnement, mais cela peut aussi améliorer l'image de marque.

☐ **Anticipez les risques d'approvisionnement**

Identifiez les risques potentiels dans votre chaîne d'approvisionnement et mettez en place des plans pour les atténuer. Cela peut inclure des problèmes tels que les retards de livraison, les problèmes de qualité et les ruptures de stock.

☐ **Formez vos équipes d'approvisionnement**

Assurez-vous que votre équipe d'approvisionnement a la formation et les compétences nécessaires pour gérer efficacement l'approvisionnement. Cela peut impliquer des formations spécifiques sur la gestion des relations avec les fournisseurs, la négociation des contrats, etc.

☐ **Améliorez la visibilité de la chaîne d'approvisionnement**

Utilisez la technologie pour obtenir une visibilité en temps réel sur l'ensemble de votre chaîne d'approvisionnement. Cela peut aider à identifier rapidement les problèmes et à prendre des décisions éclairées.

Étape 3.

Production/achat

☐ **Adoptez la technologie**

Utilisez des logiciels de gestion de la production ou des technologies d'automatisation pour améliorer l'efficacité et réduire les erreurs.

☐ **Optez pour des pratiques de fabrication durable**

Mettez en œuvre des pratiques de fabrication respectueuses de l'environnement, telles que la réduction des déchets, l'utilisation d'énergies renouvelables, et la minimisation de l'utilisation d'eau.

☐ **Mettez en place des systèmes de contrôle**

Mettez en place des systèmes de contrôle de qualité rigoureux pour assurer que les produits sont de la plus haute qualité possible.

☐ **Planifiez la production ou l'achat**

Créez un calendrier détaillé de la production ou de l'achat de vos produits. Ce calendrier doit prendre en compte les délais de livraison des fournisseurs, le temps nécessaire pour le contrôle qualité et la préparation des produits pour la vente.

☐ **Adoptez une flexibilité de production**

Essayez d'incorporer une certaine flexibilité dans votre processus de production afin de pouvoir réagir rapidement aux changements de la demande des clients.

☐ **Assurez le respect des normes de sécurité**

Assurez-vous que toutes les normes de sécurité sont respectées dans vos installations de production pour protéger votre personnel et éviter les retards de production dus à des accidents.

Étape 4.

Entreposage

☐ **Adoptez un système de gestion d'entrepôt (WMS)**

Un système de gestion d'entrepôt efficace peut aider à automatiser les processus d'entreposage, améliorer l'exactitude de l'inventaire et optimiser la gestion des stocks.

☐ **Mettez en œuvre du cross-docking**

Le cross-docking permet de décharger les marchandises d'un camion entrant et de les charger directement sur un camion sortant, minimisant ainsi le besoin de stockage.

☐ **Optimisez la disposition de l'entrepôt**

Une disposition optimisée de l'entrepôt peut améliorer l'efficacité de la préparation des commandes et minimiser le temps de manutention.

☐ **Utilisez des systèmes de stockage verticaux**

L'exploitation de l'espace vertical peut augmenter la capacité de stockage sans nécessiter plus d'espace au sol.

☐ **Formez de façon continue votre personnel**

Un personnel bien formé peut améliorer la productivité, minimiser les erreurs et garantir la sécurité de l'entrepôt.

☐ **Adoptez des pratiques durables**

L'adoption de pratiques durables dans l'entrepôt, comme le recyclage et l'efficacité énergétique, peut non seulement réduire les coûts, mais aussi améliorer la réputation de l'entreprise.

☐ **Intégrez de technologies de pointe**

L'adoption de technologies telles que les systèmes de préparation de commandes automatisés, les drones d'entrepôt et les robots peuvent améliorer l'efficacité de l'entrepôt.

SUITE : ENTREPOSAGE

☐ **Assurez la sécurité de l'entrepôt**

Mettre en place des systèmes de sécurité robustes pour protéger les stocks, le personnel et les installations contre le vol, les dommages et autres risques.

☐ **Gérez vos stocks en temps réel**

Le suivi en temps réel des niveaux de stock permet une réponse rapide aux variations de la demande et aux problèmes de réapprovisionnement.

☐ **Mettez en place une rotation des stocks**

La mise en place d'un système de rotation des stocks peut aider à maintenir la fraîcheur des produits et à minimiser les pertes dues à l'obsolescence.

☐ **Utilisez des racks et des palettes de haute qualité**

Analyser les parcours des préparateurs de commandes pour optimiser leur cheminement et réduire les déplacements inutiles.

☐ **Mettez en place un système de codage couleur**

Un système de codage couleur peut aider à localiser rapidement les produits, améliorant ainsi l'efficacité de la préparation des commandes.

☐ **Automatisez la gestion des stocks**

L'utilisation de l'IA et de l'apprentissage automatique peut aider à prévoir la demande et à automatiser la gestion des stocks, minimisant ainsi les surstocks et les ruptures de stock.

☐ **Maintenez des conditions de stockage appropriées**

Le maintien de conditions de stockage appropriées, telles que la température et l'humidité, peut aider à préserver la qualité des produits alimentaires.

SUITE : ENTREPOSAGE

☐ **Contrôlez régulièrement les conditions de stockage**

Le contrôle des conditions de stockage dans la chaîne logistique est crucial pour les détaillants. Cela garantit la qualité des produits, respecte les réglementations légales, minimise les pertes dues à la détérioration et améliore l'efficacité de la chaîne logistique. En somme, c'est une pratique essentielle pour optimiser la gestion logistique et accroître la rentabilité de l'entreprise.

☐ **Mettez en œuvre et surveillez rigoureusement la chaîne du froid**

Pour les produits nécessitant une réfrigération ou une congélation, il est crucial de maintenir et de surveiller rigoureusement la chaîne du froid pour préserver la qualité des aliments et assurer la sécurité alimentaire.

☐ **Segmentez les produits contenant des allergènes**

Pour prévenir la contamination croisée et protéger les clients, il est important de stocker séparément et d'identifier clairement les produits contenant des allergènes.

Étape 5.

Préparation des commandes

☐ **Adoptez un système de gestion des commandes**

Utilisez un système de gestion des commandes automatisé pour suivre et traiter efficacement les commandes. Un tel système peut réduire les erreurs et augmenter la vitesse de traitement

☐ **Synchroniser vos systèmes de commandes et de stocks**

Assurez-vous que votre système de gestion des commandes est bien synchronisé avec votre système de gestion des stocks pour éviter les ruptures de stock et les retards dans l'expédition.

☐ **Formez vos préparateurs de commande**

Formez votre personnel à utiliser correctement le système de gestion des commandes et à comprendre les processus liés à la gestion des commandes.

☐ **Mettez en place un processus d'examen des commandes**

Mettez en place un processus d'examen des commandes pour détecter et résoudre les problèmes avant qu'ils n'affectent les clients.

☐ **Communiquez avec vos clients**

Maintenez une communication claire et transparente avec vos clients à propos de leur commande, y compris la confirmation de la commande, l'estimation du délai de livraison et les mises à jour du statut de la commande.

☐ **Optimisez les emballages**

L'utilisation d'emballages appropriés et efficaces peut non seulement protéger les produits pendant le transport, mais aussi réduire le volume et le poids des envois, ce qui peut entraîner des économies de coûts.

☐ **Mettez en place un système d'alerte**

Utilisez des systèmes d'alerte pour signaler rapidement les problèmes de gestion des commandes, comme les ruptures de stock ou les retards de livraison.

Étape 6.

Transport et livraisons

☐ **Formez vos chauffeurs**

Des chauffeurs bien formés peuvent améliorer l'efficacité du transport et réduire le risque d'accidents.

☐ **Sélectionnez des partenaires logistiques fiables**

Le choix du bon partenaire logistique est essentiel pour assurer une livraison en temps et en heure. Il est important de choisir des partenaires qui ont une bonne réputation pour leur fiabilité et leur service.

☐ **Optimisez les itinéraires de livraison**

L'utilisation de logiciels de gestion du transport peut aider à planifier les itinéraires les plus efficaces, ce qui permet d'économiser du temps et de l'argent.

☐ **Suivez les livraisons en temps réel**

Le suivi des expéditions en temps réel permet de réagir rapidement aux problèmes éventuels et de tenir les clients informés de l'état de leur livraison.

☐ **Consolidez vos envois**

Si possible, consolider plusieurs commandes en une seule expédition peut réduire les coûts de transport.

☐ **Choisissez toujours l'option de livraison appropriée**

Pour chaque commande, considérez l'option de livraison la plus appropriée (par exemple, express, standard, pick-up en magasin) en fonction de la demande du client et du coût.

☐ **Sécurisez vos envois**

La mise en place de mesures de sécurité pour protéger les cargaisons pendant le transport peut réduire les pertes dues au vol ou aux dommages.

SUITE : TRANSPORT ET LIVRAISONS

☐ **Entretenez régulièrement vos véhicules**

L'entretien régulier des véhicules est essentiel pour minimiser les pannes et les retards de livraison.

☐ **Utilisez des technologies de transport écologiques**

L'utilisation de véhicules électriques ou à faibles émissions peut aider à réduire l'impact environnemental du transport.

☐ **Assurez-vous du respect des réglementations**

Assurez-vous que toutes les opérations de transport sont conformes aux réglementations locales, nationales et internationales.

☐ **Planifiez des horaires hors pointe**

Le fait de planifier les livraisons à des moments où le trafic est moins dense peut aider à réduire les retards dus à la congestion routière.

☐ **Adoptez une stratégie multicanale**

Utilisez une combinaison de différents canaux de livraison (par exemple, la livraison directe au consommateur, la livraison en magasin, le click-and-collect) pour offrir une plus grande flexibilité aux clients.

☐ **Examinez régulièrement vos coûts de transport**

Il est important de surveiller régulièrement les coûts de transport pour s'assurer qu'ils restent compétitifs.

☐ **Faites appel à l'automatisation**

L'utilisation de technologies d'automatisation peut aider à optimiser les processus de transport, tels que le chargement et le déchargement des marchandises, et à réduire les erreurs humaines.

La technologie pour les détaillants

Plusieurs étapes de la chaîne d'approvisionnement peuvent être améliorées grâce à l'utilisation de logiciels spécifiques.

LISTE NON EXHAUSTIVE DE LOGICIELS

Sage

[En savoir plus](#)

Akanéa

[En savoir plus](#)

labako

[En savoir plus](#)

Helios Entreprise

[En savoir plus](#)

Divalto

[En savoir plus](#)

4 Fresh

[En savoir plus](#)

Gestimum

[En savoir plus](#)

Shippr

[En savoir plus](#)

Becpg

[En savoir plus](#)

Vous cherchez à optimiser votre logistique retail ?

Contactez Shippr dès aujourd'hui pour en savoir plus sur la façon dont nous pouvons vous aider à gérer une chaîne d'approvisionnement efficace et sans tracas. Commencez à faciliter votre logistique retail dès maintenant !

Contactez-nous