



delivery academy

L'EXPÉRIENCE CLIENT RÉINVENTÉE





CE DOCUMENT
EST **INTERACTIF**.

Le **sommaire**
est **cliquable**
et vous mène
directement à la
page concernée.

Des **liens** sont
présents et vous
permettent
d'accéder à des
informations
complémentaires
ou à mieux
comprendre notre
offre.

01

Constat
&
Solution

02

Vision

03

Team

04

Innovation
& ingénierie
pédagogique

05

Impact
social

06

Personna
type

07

Grandes
étapes

08

Ils parlent
de nous

09

Univers
carrière
(2 offres)

11

Univers
freelance

12

Univers
executive

13

Delivery
Academy Tech
À DATE

14

Delivery
Academy Tech
DEMAIN

16

Avantages
entreprises

17

Marché

18

Acteurs

19

Clients &
prospects
chauds

20

Business
Model
Principal

21

Dans 3 ans

22

Business
Model

24

Quelques
chiffres

25

Avenir
& ambitions

26

Facteurs clés
de succès

27

Partenaires

Constat

- Secteur du e-commerce en hyper-croissance, forte accélération en 2020
- Besoin de réponses à des problématiques plus qualitatives et quantitatives
- Métier non valorisé donc turn over important
- Le livreur, unique point de contact entre le consommateur et la marque
- Aucun livreur formé sur le marché
- Sujet formation à adresser

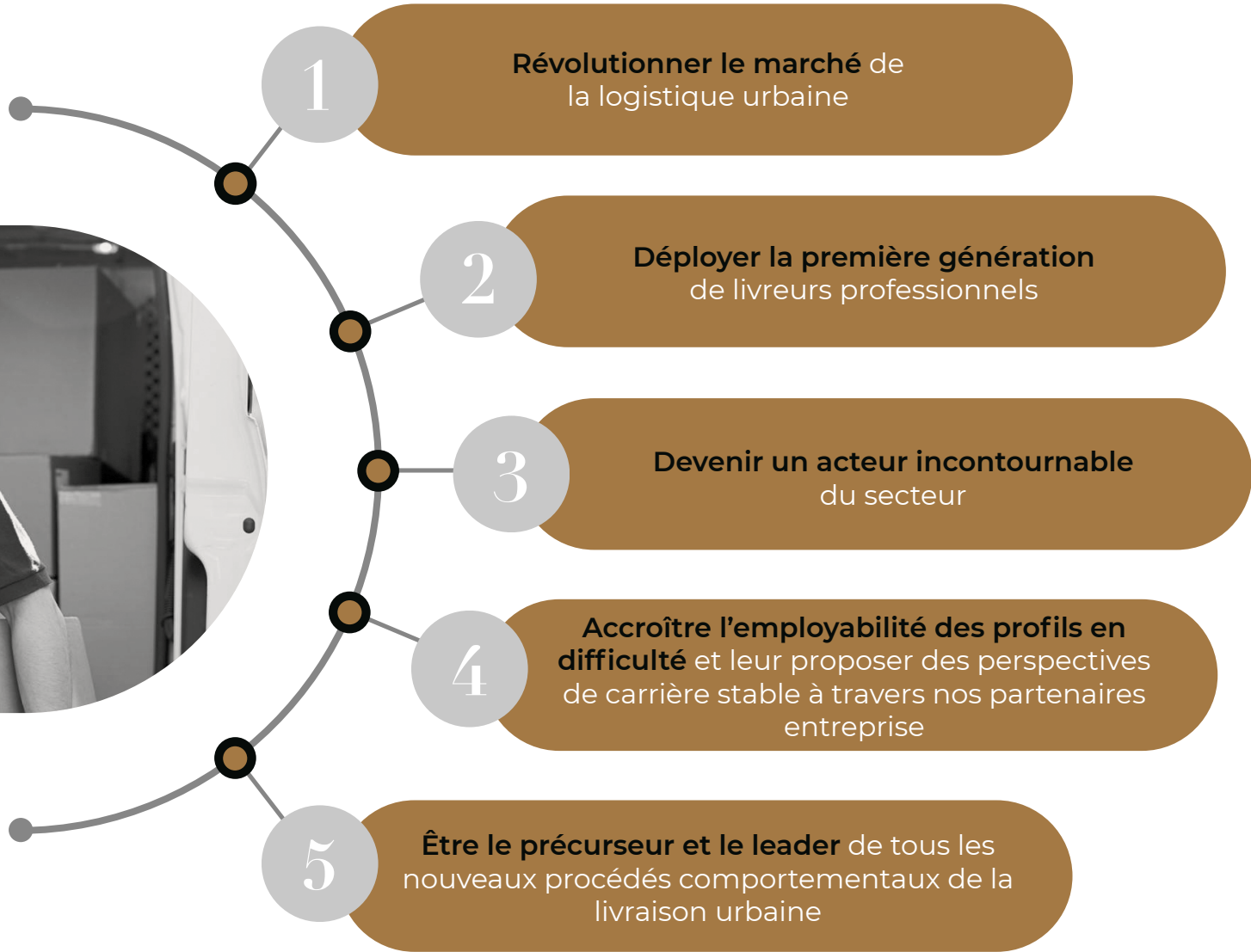


Solution delivery academy

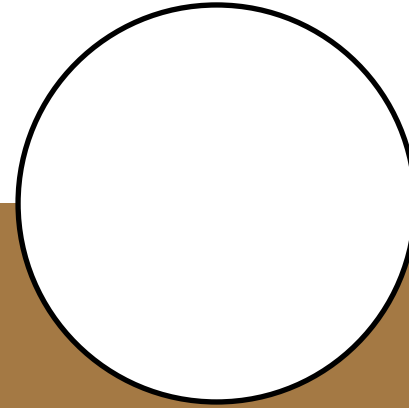
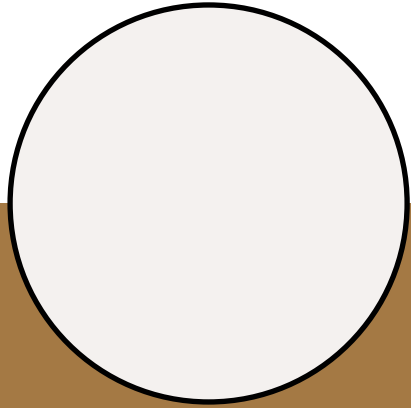
- ✓ Une réponse à un besoin métier et sociétal principalement destinée aux profils en difficulté
- ✓ Créée depuis novembre 2018
- ✓ Organisme de formation
- ✓ Datadockée → [Datadock, c'est quoi ?](#)
- ✓ Qualiopi → [Qualiopi, c'est quoi ?](#)



Vision



Team



Innovation



INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE

9 modules innovants pour transformer un livreur

- 🕒 Présentation et maîtrise du marché (contexte)
- 🕒 La confiance en soi
- 🕒 Les bases de l'expression orale en français
- 🕒 Le digital
- 🕒 Les fondamentaux de la communication
- 🕒 La posture attendue dans situation relation client
- 🕒 Les contraintes juridiques et leurs applications terrain
- 🕒 La réalisation des opérations de livraison et les particularités de certains produits
- 🕒 La maîtrise de la relation client

Une **vision inclusive** des profils en difficulté

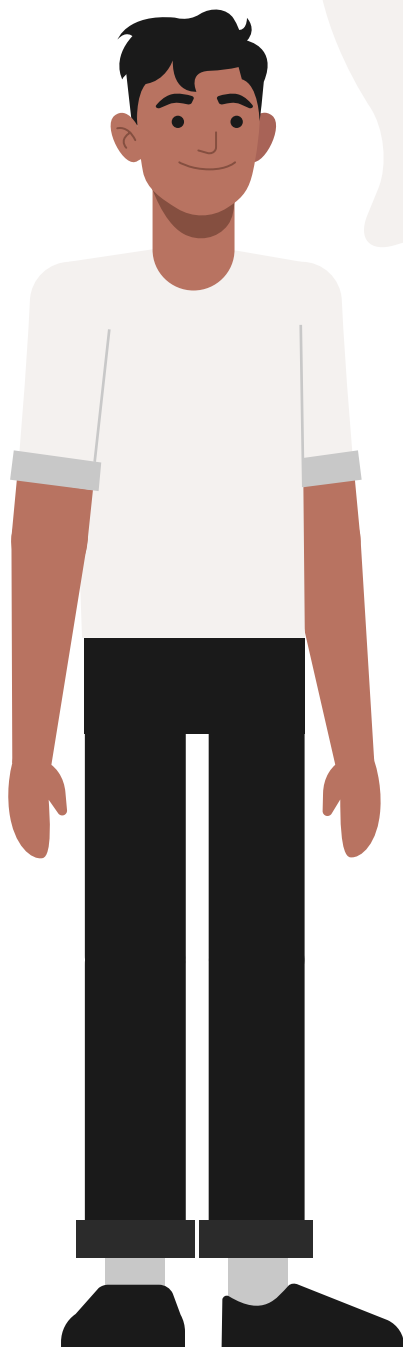
Un objectif ambitieux de permettre à plus de 5800 profils en 2023 d'accéder à un **contrat stable**

Une **valorisation du métier**, des hommes et des femmes qui opèrent au quotidien

Une collaboration étroite avec les **acteurs sociaux** (Pôle Emploi, missions locales, associations, OPCO, la région IDF, collectivités...)

Impact social





**LE PERSONA TYPE DU
LIVREUR :**

27 ans, vivant en banlieue
très souvent, sans
diplôme et d'origine
étrangère.

Proposer
une réelle
formation
de qualité
aux jeunes
sans diplôme
en difficulté

01

Valoriser ce métier
afin qu'il soit
attractif aux yeux
des jeunes

04

Accroître leur
employabilité

02

Plus de 5800
profils en poste en
CDI dans 3 ans

05

Être un
acteur
efficace
de la
réinsertion

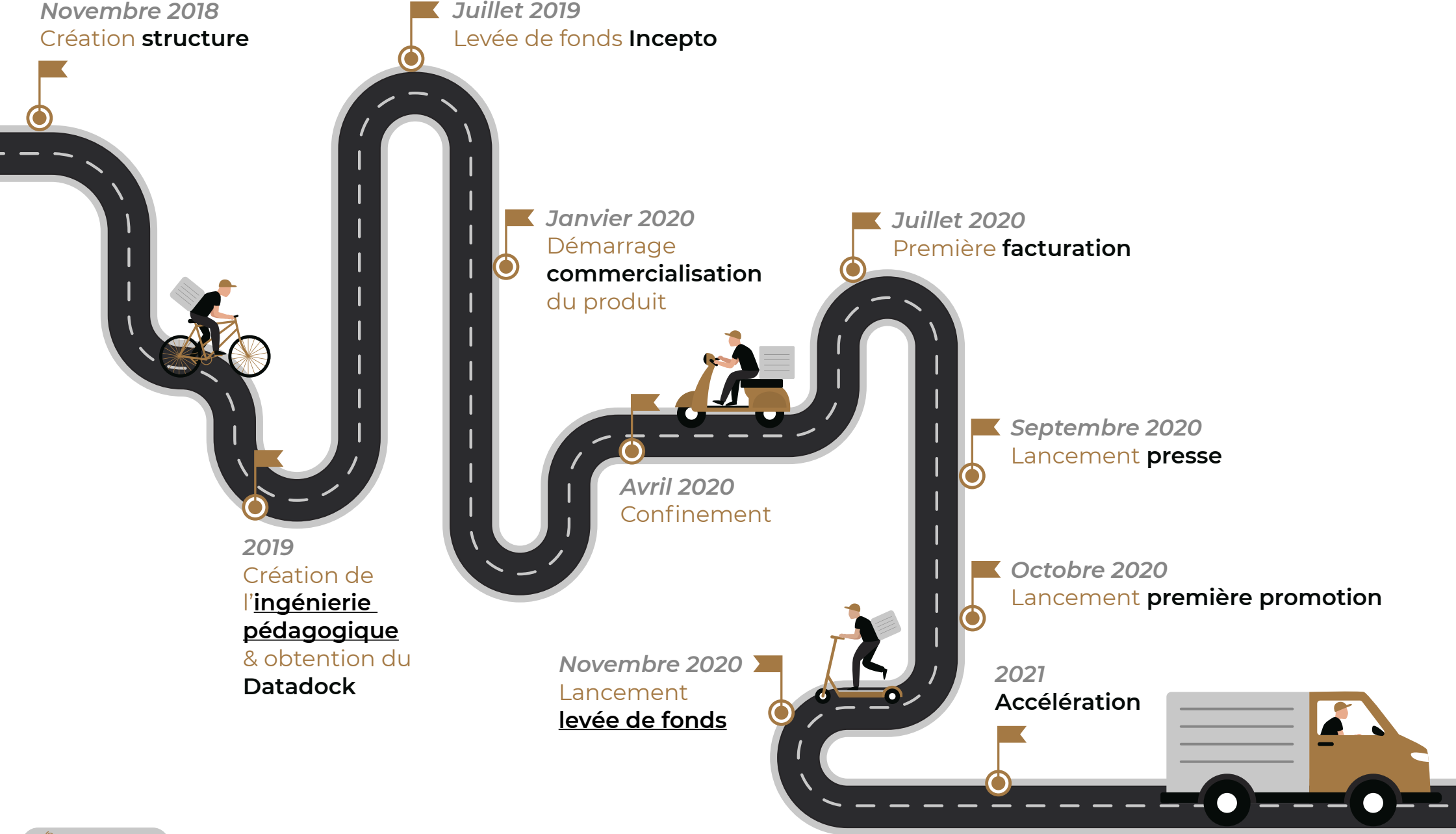
03

Une véritable
référence à impact
dans le secteur
de la logistique
urbaine

06



Grandes étapes



Ils parlent de nous



VOIR LA VIDÉO



VOIR LA VIDÉO



LIRE L'ARTICLE



LIRE L'ARTICLE



LIRE L'ARTICLE

VOIR LA VIDÉO



LIRE L'ARTICLE



LIRE L'ARTICLE



VOIR LA VIDÉO



L'offre CARRIÈRE

La logistique urbaine est en **pleine mutation**.
Les exigences vis-à-vis du livreur urbain sont de plus en plus élevées.
La Delivery Academy est là pour **accompagner les entreprises** dans
ce nouveau challenge !



210 h

14€ HT

par h/livreur
financée par
Pôle Emploi



La formation se déroule
dans les locaux de la
Delivery Academy

PROGRAMME

Présentation et maîtrise du marché (contexte)

La confiance en soi

Les bases de l'expression orale en français

Le digital

Les fondamentaux de la communication

La posture attendue en situation relation client

Les contraintes juridiques et leurs applications terrain

La réalisation des opérations de livraison et les particularités de certains produits

La maîtrise de la relation client



L'offre PREMIUM

Cette offre complète est destinée aux entreprises souhaitant **totalemment externaliser leur process de recrutement et formation** de livreurs. La Delivery Academy recrute, forme et met à disposition des livreurs avant l'embauche des profils par l'entreprise partenaire.

 **210 h**

14€ HT
par h/livreur
financée par
l'OPCO



Le sourcing et la formation se déroulent dans les locaux de la Delivery Academy



Mise à disposition

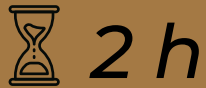
15€ HT/heure/livreur
contrat de 35 h par
semaine financé par
l'entreprise partenaire

PROGRAMME

- Présentation et maîtrise du marché (contexte)
- La confiance en soi
- Les bases de l'expression orale en français
- Le digital
- Les fondamentaux de la communication
- La posture attendue en situation relation client
- Les contraintes juridiques et leurs applications terrain
- La réalisation des opérations de livraison et les particularités de certains produits
- La maîtrise de la relation client

L'offre **FREELANCE**

Avec plus de 20 000 KBIS livraison à vélo générés chaque année depuis 2 ans, cette offre s'adresse aux **auto-entrepreneurs soucieux d'intégrer la qualité du service** dans leur activité quotidienne de livraison urbaine. L'objectif ? Être **labélisés Delivery Academy** et devenir incontournables chez les plateformes du secteur.



19,90€ HT

par freelance ou
occasionnel



E-learning

PROGRAMME

Présentation et maîtrise du marché (contexte)

Les fondamentaux de la communication

La posture attendue en situation relation client

Le comportement attendu dans une relation entreprise/partenaire

La gestion des litiges

Offres COMPLÉMENTAIRES

Cette offre est à l'image de l'agilité de la Delivery Academy. Il est important pour nous d'accompagner nos clients avec une palette de solutions allant **du livreur au manager opérationnel**. Ce parcours complet est réalisé en total **co-construction avec nos partenaires entreprises**. L'accompagnement **sur-mesure** est, pour la Delivery Academy, une réelle opportunité de prendre connaissance de l'ensemble des besoins de la chaîne de valeur du partenaire.

Cette offre est dédiée aux entreprises souhaitant avoir **un management de proximité très fort** afin de sécuriser leurs opérations. L'excellence opérationnelle passe par la qualification de l'ensemble des maillons de la chaîne.



42 h

Chef d'équipe

42€ HT

par h et par profil



La formation se déroule dans les locaux de la Delivery Academy



42 h

Manager opérationnel

60€ HT

par h et par profil



La formation se déroule dans les locaux de la Delivery Academy



parcours annuel en alternance

**Bachelor Manager
Transport et Logistique
Urbaine**

5 500€ HT

par an et par étudiant
durée : 3 ans



La formation se déroule dans les locaux de la Delivery Academy



Sommaire