Yaamo Flow

Suivre sa livraison

Guide des clients destinataires

Guide d'utilisation · 3 novembre 2026

Suivre sa livraison

Vous attendez un colis livré avec Yaamo Flow ? Cette page vous explique comment suivre le livreur, quoi préparer et comment recevoir votre colis en toute sécurité. Rien à installer : tout se passe dans le navigateur de votre téléphone.

Pour les équipes

Ce guide étant réservé aux utilisateurs connectés, vos clients ne peuvent pas ouvrir cette page. Envoyez-leur la version PDF, accessible sans compte : guide client (PDF).

---

1. Ouvrir votre lien de suivi

Quand votre commande est confiée à un livreur, vous recevez un message **WhatsApp** de Yaamo Flow à votre numéro, puis d'autres messages pendant la livraison :

Message	Ce qu'il vous dit
WhatsApp : votre commande LIV-4821, le nom du livreur, le montant à payer et un bouton pour suivre la livraison	Un livreur s'occupe de votre colis. Préparez ce montant et touchez le bouton pour ouvrir votre page de suivi.
SMS « Suivez votre livraison LIV-4821 en direct : … »	Le lien de votre page de suivi, renvoyé par le vendeur. Touchez-le pour l'ouvrir.
SMS « Votre livraison LIV-4821 est en route. »	Le livreur a quitté le hub.
SMS « Le livreur est devant chez vous. Code de remise … — à donner en main propre. »	Le livreur est arrivé : voir l'étape 3.

Si le message WhatsApp ne peut pas vous être remis (pas de compte WhatsApp sur ce numéro, par exemple), vous recevez à la place un SMS avec le même lien de suivi.

Le lien peut aussi vous être envoyé par le vendeur (WhatsApp, e-mail…). Il reste valable **deux jours**.

En haut de la page, touchez **FR** ou **EN** pour changer de langue.

2. Suivre le livreur

Sahel Cosmetics

LIV-4821 · Awa Nkeng

FR EN

En route

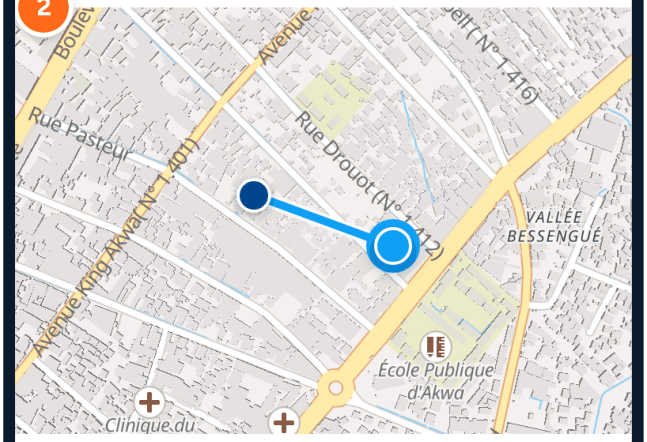
1

Votre colis arrive dans

12 min

Le livreur se trouve à proximité de chez vous.

2



I

Ibrahim

motorbike · LT 4821-CM · 4.8

3

À PAYER À LA REMISE

25 500 FCFA

À payer uniquement à la remise, après vérification du colis.

Espèces | MTN MoMo

4

Code de remise

6

5

Le code apparaîtra ici dès que le livreur sera devant chez vous.

Détail de la commande

Coffret karité premium × 2	12 000 FCFA
Total	25 500 FCFA

Suivi

- Commande confirmée
- Livreur affecté
- Colis enlevé
- En route



1. **Votre colis arrive dans**: le temps estimé avant l'arrivée du livreur. Tant que sa position n'est pas encore connue, vous voyez « Localisation du livreur en cours… ».
2. **Carte en direct**: le point bleu est le livreur, le point foncé votre adresse. La carte se met à jour toute seule.
3. **À payer à la remise**: le montant total et les moyens de paiement acceptés pour cette commande (**Espèces**, **MTN MoMo** et/ou **Orange Money**).
4. **Code de remise**: il reste vide tant que le livreur n'est pas à votre porte.
5. **Détail de la commande**: les articles, les quantités et le total. Plus bas, **Suivi** retrace chaque étape (*Commande confirmée*, *Livreur affecté*, *Colis enlevé*, *En route*).
6. **Ajouter une indication**: aidez le livreur à vous trouver (voir ci-dessous).

Ajouter une indication

Si votre adresse est difficile à trouver, ajoutez un repère :

1. Touchez **Ajouter une indication** (ou **Indication : … · Modifier** s'il y en a déjà une).
2. Écrivez un repère simple, par exemple « portail bleu, 2ème étage » ou « face pharmacie du Wouri ».
3. Touchez **Enregistrer**.

Votre indication est ajoutée à la livraison pour guider le livreur.

---

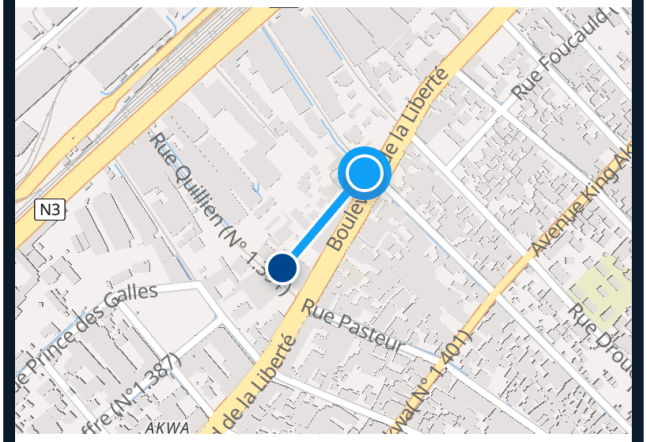
3. Recevoir votre colis

Quand le livreur est devant chez vous, la page affiche **Le livreur est arrivé** et votre code à 4 chiffres. Vous le recevez aussi par SMS.

Votre colis arrive dans

5 min

Le livreur se trouve à proximité de chez vous.



P Pauline

motorbike · LT 6633-CM · —

À PAYER À LA REMISE

58 000 FCFA

À payer uniquement à la remise, après vérification du colis.

Espèces | MTN MoMo

Le livreur est arrivé

7	4	2	9

Donnez ce code au livreur pour confirmer la remise. Ne le communiquez pas par téléphone.

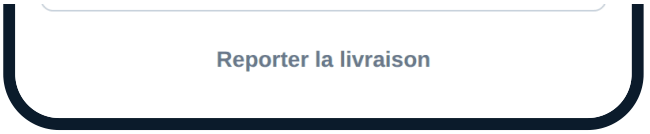
Détail de la commande

Coffret soins visage × 1	56 000 FCFA
Total	58 000 FCFA

Suivi

- Commande confirmée
- Livreur affecté
- Colis enlevé
- En route

Indication : Face pharmacie du Wouri, portail bleu · Modifier



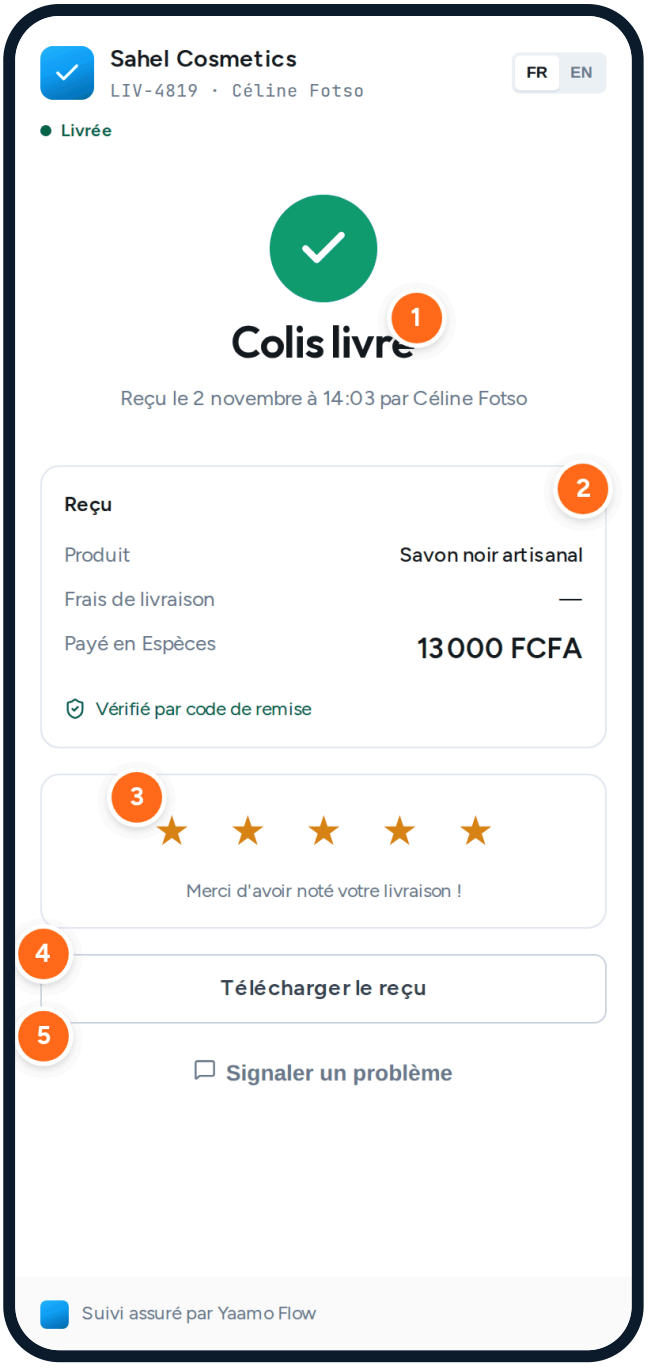
1. **Vérifiez le colis** avant de payer.
2. **Payez** le montant indiqué : avec l'un des moyens acceptés affichés sur la page (espèces, MTN MoMo ou Orange Money).
3. **Donnez le code** au livreur, de vive voix, en face à face. Il le saisit pour confirmer la remise.

> **Attention**
>
> Ne communiquez **jamais** votre code par téléphone, SMS ou message. Le code prouve que c'est bien vous qui avez reçu le colis : donnez-le seulement au livreur, une fois le colis entre vos mains. Ne payez jamais avant d'avoir le colis.

---

4. Après la livraison

La page affiche votre reçu.



1. **Colis livré**: la date, l'heure et le nom de la personne qui a reçu le colis.
2. **Reçu**: les produits, le moyen de paiement et le montant payé. « Vérifié par code de remise » confirme que la remise s'est faite avec votre code.
3. **Étoiles**: notez la livraison de 1 à 5 étoiles d'un simple toucher. Vous pouvez changer votre note plus tard.
4. **Télécharger le reçu**: enregistre votre reçu en PDF sur votre téléphone.
5. **Signaler un problème**: prévenez le vendeur si quelque chose ne va pas.

Signaler un problème

1. Touchez **Signaler un problème**.
2. Choisissez le motif : **Article manquant**, **Article endommagé**, **Mauvais article**, **Montant incorrect** ou **Autre**.
3. Ajoutez des détails si vous le souhaitez.
4. Touchez **Envoyer le signalement**.



Le message « Merci — votre signalement a bien été reçu. » confirme l'envoi. L'équipe de livraison reçoit aussitôt votre signalement.

Questions fréquentes

Je n'ai pas reçu de lien de suivi. Le lien arrive par WhatsApp (ou par SMS si WhatsApp n'est pas disponible), ou vous est envoyé par le vendeur. Si vous ne l'avez pas, contactez le vendeur chez qui vous avez commandé.

La page affiche « Ce lien de suivi n'est plus valide. » Le lien a expiré (il dure deux jours). Demandez un nouveau lien au vendeur.

Le temps d'arrivée affiche « — ». La position du livreur n'est pas encore connue, par exemple juste avant son départ. La page se met à jour dès qu'il est en route.

Le code n'apparaît pas. C'est normal : il s'affiche seulement quand le livreur est devant chez vous.

Quelqu'un m'appelle et me demande mon code. Ne le donnez pas. Le code se donne uniquement en face à face, au livreur qui vous remet le colis.

Je veux changer la note que j'ai donnée. Touchez simplement une autre étoile : la nouvelle note remplace l'ancienne.

Voir aussi

- Questions fréquentes