

RAPPORT D'ÉTONNEMENT

Nom :

Fonction : Apprenti Manager Frais LS

Début du contrat : 02/09/2013

Contrat : Contrat d'apprentissage

Tuteur :

Date du rapport : 10/10/2012

Suite à mes quatre premières semaines de stages mon maître de stage m'a demandé de réaliser un constat d'étonnement que voici :

Qu'est-ce qui vous a le plus étonné ?

Ce qui m'a le plus étonnée c'est le nombre important de rayons à ranger et remplir par rapport au nombre restreint d'employés au niveau de l'univers BOF (Beurres, Œufs, Fromages).

Quel est le point fort qui vous a le plus surpris ?

Le point fort au niveau de l'équipe c'est la volonté de répondre de manière complète aux clients. En effet chaque employée essaye de répondre au mieux aux requêtes des clients. L'étape de la recherche des besoins est bien assurée.

L'équipe s'avère être plus ou moins soudée ce qui favorise l'entraide.

Quel est le point faible qui vous a le plus surpris ?

Tout d'abord il y a la difficulté de communication entre la direction et les employées du rayon. En effet, une incompréhension s'est installée entre l'équipe et la direction. Les employées se sentent souvent « agressées » lorsque la direction leur fait une requête. Ce constat a pour conséquence une baisse de l'implication des employées qui se sentent moins concernés par les problèmes et anomalies des rayons.

Ensuite il y a un manque d'organisation de la part des employés qui ne respectent pas toutes les étapes de mise en rayon dans l'ordre (DLC faite en même temps que la mise en rayon). De plus il manque souvent des prix dans les rayons, les analyses de stocks ne sont pas faites

régulièrement, il y a souvent des ruptures de stock dans les rayons, les pertes sont souvent importantes... (Yaourt : produits Michel et Augustin ; PPI : pain bio).

Un autre point faible au niveau du rayon c'est la présence de vendeur au niveau LS Frais. En effet, à partir de 12 h il n'y a plus de présence dans le rayon ce qui a une incidence sur le rayon qui est vide l'après-midi et sur les appels en caisse pour les produits dont l'EAN ne passe pas ou la promotion.

Enfin, les réserves manquent parfois de propreté.

Qu'est-ce qui vous a étonné dans la manière dont nous servons nos clients ?

Ce qui m'a le plus surpris c'est la proximité que le client entretient avec les employés. Les vendeurs n'hésitent pas à aller en réserve pour chercher un produit qui n'a pas encore été mis en rayon.

Quelles sont les améliorations à suggérer ?

Il serait peut être utile de mettre une permanence d'après-midi pour remplir les têtes de gondole, renseigner les clients, nettoyer les réserves, le mobilier et afficher les prix manquants.

Faire plus régulièrement un point avec les employées pour mettre en avant leurs qualités, leurs point faibles et mettre en place des axes de progrès qui permettront de les impliquer plus. Ils se sentiront plus impliqués et par conséquent feront leur travail de façon plus constructive. (Les employées ressentent, à tort ou à raison, un manque de reconnaissance et d'encouragement de la direction)