

ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE
FACULTATEA DE COMERȚ

Raport de practică
DECATHLON ROMÂNIA

Sc Roumasport Srl

Profesor coordonator:

Student:

Seria: *

București

2011

Cuprins:

Introducere.....	3
1. Prezentarea Bazei de Practică.....	4
2. Ordonarea sistematică a activităților desfășurate.....	6
3. Rezultatele perioadei de practică.....	9
Concluzii și propuneri.....	9
Bibliografie.....	10
Anexe.....	10

Introducere

În această lucrare am încercat să cuprind lucrurile esențiale legate de compania Decathlon România, reprezentată la noi în țară prin Roumasport SRL, brandul pe care și l-a format de la intrarea pe piața românească, dar și activitățile desfășurate pe perioada practicii.

Astfel, în primul capitol am făcut prezentarea companiei, de la început până în prezent, atât la nivel general cât și în România, dar și a domeniului său de activitate.

În al doilea capitol am prezentat sistematic tot ceea ce am realizat și am învățat pe parcursul celor trei săptămâni de practică în cadrul acestei companii internaționale.

Iar în ultimul capitol mi-am exprimat părerea despre companie, despre oamenii care lucrează acolo, despre cultura sa organizațională, dar și despre faptul că a fost o experiență unică, ce sper să-mi fie de folos pe mai departe.

1. Prezentarea Bazei de Practică

Grupul de origine franceză este al doilea lanț de retail de articole sportive din Europa și ocupa la nivel mondial locul al patrulea ca vânzări, după Wal-Mart, Intersport și Foot Locker.

ISTORIE--Michel Leclercq, fondatorul companiei, a deschis în 1976 primul magazin cu autoservire specializat în vânzarea de articole sportive, în apropierea orașului Lille din nordul Franței. Divizia de producție a fost înființată în 1986. Compania are acum divizii specializate pentru cercetare și design, producție, logistica și retail. Acționarii Decathlon sunt Mulliez Group, fondatorul și proprietarul lanțului Auchan (44%), familia Leclercq (43%) și angajații ai companiei (13%).

MAGAZINE--Decathlon avea în 2006 peste 370 de magazine în 18 țări de pe patru continente, iar furnizorii grupului sunt poziționați în 14 țări. Suprafața unui magazin Decathlon variază de la 4.000 mp la 8.000 mp sau 12.000 mp, designul fiind însă mereu același. Fiecare magazin are câte un teren sportiv, un restaurant în care se vând produse alimentare dedicate sportivilor și o parcare.

MARCI--Grupul are 11 branduri pentru 10 categorii de sporturi, acoperind în total 70 de discipline sportive. Mărcile proprii - între care se număra Quechua (sporturi de munte), Tribord (sporturi de apă), Kipsta (sporturi de echipă), Kalenji (atletism), Decathlon (ciclism), Domyos (fitness), Inesis (golf), Fouganza (echitație) - sunt vândute doar în magazinele proprii. Cu toate acestea, 20% din produsele prezente în rețeaua Decathlon sunt branduri internaționale.

CIFRE--In 2006, cifra de afaceri a grupului a ajuns la 4 miliarde de euro, față de 3,43 miliarde în 2005. Grupul are 36.000 de angajați, dintre care 22.000 lucrează în divizia de retail.

De la crearea sa în 1976, **Decathlon** a avut mereu un scop foarte clar: **„Să facă accesibilă tuturor plăcerea practicării sportului”**. La nivel mondial, DECATHLON reunește peste 50.000 de colaboratori, reprezentând 60 de naționalități. DECATHLON comercializează peste 35.000 de produse, iar în centrele sale de inovație își desfășoară activitatea 600 de ingineri, aflați în permanentă căutare de soluții și inovații tehnice.

Din 1996 Decathlon își creează propriile mărci, în prezent în număr de 18, în spiritul pasiunii pentru sport. Prin intermediul acestora, Decathlon concepe echipamente sportive la prețuri accesibile, folosind o tehnologie de vârf.

Fiecare produs Marcă Pasiune reprezintă o alternativă viabilă la produsele deja prezente pe piață, prin tehnicitate și satisfacerea necesităților oricărui sportiv. Mai mult, printr-un excelent raport între calitate și valoare, produsele aparținând mărcilor proprii Decathlon contribuie în mod concret la împlinirea obiectivului de a face sportul accesibil tuturor.

În România Decathlon a intrat în 2008 atunci când Fabrice Beschu (Country Manager în România) a fost delegat pentru a deschide un lanț de magazine în România. Astfel Decathlon a deschis primul sau magazin în data de 01.04.2009 în Centrul Comercial Militari, fiind de altfel cel mai mare magazin în România al companiei raportat la cifra de afaceri, raportând în anul 2010 încasări de circa 20 milioane euro. Între timp Decathlon a mai deschis încă 5 magazine. În 26.08.2010 la Cluj, 17.09.2010 la Brașov, 11.11.2010 la Iași, 05.12.2010 în Berceni, 14.04.2011 în Pallady. Pentru anul acesta mai sunt prevăzute încă 2 deschideri iar pentru anul 2012 încă 4-5. Compania nu a resimțit criza, în special în România unde nivelul de creștere a cifrei de afaceri a fost cel mai mare din tot lanțul de magazine care, în acest moment, reprezintă în jur de 700. Dacă la nivelul grupului s-a înregistrat o creștere în 2010 de doar 5%, în România creșterea a fost de 39% fata de anul precedent.

Obiectul de activitate al societății

Societatea comercială DECATHLON are ca domeniu principal de activitate comerțul cu articole sportive, dar și oferirea de servicii post vânzare precum repararea articolelor având un atelier performant atestat la nivel național.

Resurse, locații, personal

Personalul angajat la nivel de țară numără în jur de 300 persoane, dar în Magazinul din Iuliu Maniu unde spuneam că se afla și sediul central, sunt în jur de 100 persoane. O mare parte din angajați au studii superioare sau post universitare, mai ales în ceea ce privește partea de birouri. În general, ceilalți angajați sunt studenți, pentru companie fiind unul din criteriile determinante, în alegerea personalului.

2. Ordonarea sistematică a activităților desfășurate

În acest capitol voi prezenta sistematic activitățile desfășurate pe parcursul perioadei de practică în perioada 6-27 septembrie 2010:

Prima zi

În această zi m-am întâlnit cu managerul departamentului de marketing/exploatare. Acesta mi-a prezentat departamentul, acțiunile principale care au loc în acest departament, colegii cu care urma să lucrez, cât și principalele mele atribuții.

A doua și a treia zi

A doua zi am participat la o ședință comercială cu echipa, în care mi-a fost prezentată politică comercială a departamentului și implicit așteptările pe care le au ei de la angajați companiei precum și cultura organizațională a acesteia. Ulterior, am fost programat pentru programul de training, program ce implică prezența mea atât în timpul săptămânii, cât și în weekend-uri, deoarece fluxul vânzărilor diferă foarte mult în această parte a săptămânii.

A patra și a cincea zi

Din a patra zi am început training-ul propriu-zis. Odată ajuns la Decathlon, managerul departamentului m-a condus către asistentul lui pentru a începe practică. Trebuie menționat că alături de mine mai erau încă două persoane în practică, lucru ce i-a fost de ajutor asistentului, deoarece nu trebuie să explice atâtea lucruri unei singure persoane. Prima zi de training a fost o zi introductivă: aceasta a debutat cu prezentarea

produselor, mărcilor, atât proprii care aparțineau Decathlon-ului și exclusive cât și cele internaționale, ce urmau a fi promovate de către noi. Încă de la început ne-a fost subliniat faptul că principiul de bază al activității noastre comerciale este « Cea Mai Bună Alegere Liberă ». Acest principiu se referă la faptul că misiunea noastră este de a-l face pe client să realizeze o alegere cât mai bună, dar nu forțată sau impusă de magazin, ci prin intermediul sfaturilor noastre să poate face cea mai bună alegere liberă. În continuare mi-au fost prezentate politica de preț a companiei, plus cele de siguranța muncii și modul de acționare a fiecărui angajat în cazul în care intervine apariția unui incendiu.

A doua săptămână

Începutul celei de-a doua săptămâni a fost unul plin de surprize, astfel că asistentul a simulat nemulțumirea unui client pentru a vedea reacția noastră în astfel de cazuri. Pot spune, cu bucurie, că m-am descurcat foarte bine, lucru apreciat la sfârșit atât de asistent cât și de manager. Aceștia m-au felicitat și mi-au spus că pot face față cu ușurință în cazuri precum acela. Și ca să fiu și m-am explicat, vă voi spune despre ce era vorba : un client cumpărase o pereche de ski aflată la promoție și asistentul de vânzări uitase să-i specifice că beneficiază de acea pereche la acel preț numai cu achiziționarea încă unui produs, și anume costum de ski. Prima mea reacție a fost aceea de a aplana conflictul, deoarece clientul era dispus să ajungă la manager, chiar și până la director. Pentru a nu lăsa lucrurile să ajungă până la acest nivel, l-am luat deoparte și am încercat să-i explic ce se întâmplase de fapt. Colegul meu, care a fost de serviciu în acea zi, a omis să-i specifice acest lucru, știind că oferta era explicată cu claritate în materialul promoțional. Aceasta nu era o scuză, deoarece obligația asistentului de vânzări este de a informa în permanență clientul despre promoțiile actuale. Singurul lucru care l-a salvat, a fost acela că era nou în funcție și nu avea experiența necesară pentru a realiza acest amănunt.

În următoarele zile am învățat cum să mențin activ linearul au ajutorul planurilor de implantare și de asemenea cum să procesez și să pun rapid în raion recepțiile din fiecare zi și returnările de produse (recepție clienți și cabine de probă) începând cu produsele prioritare.

Timp de două zile, am învățat tot ce era necesar despre marca Passion, ajungând să cunosc și să stăpânesc avantajele exclusive ale mărcilor Passion și ale mărcilor de component.

Pe lângă acestea, am învățat că la Dechatlon, clientul este considerat invitatul de onoare al magazinului, astfel că atitudinea mea trebuie să fie una pozitivă « Zâmbet, Salut, Contact vizual ». O altă caracteristică specifică postului este aceea de a-mi asculta clienții și de ai sfătui dacă doresc, oferindu-le produse și/sau servicii adaptate nevoilor și dorințelor lor.

A treia săptămâna

Din punctul meu de vedere această săptămână a fost cea mai interesantă dintre toate trei, deoarece nu a mai fost nevoie să stăm pe lângă ceilalți asistenți să vedem cum își realizează treaba, ci am fost și noi puși în fața faptului împlinit. Managerul a decis ca timp de o săptămână să lucrăm ca și cum am fi angajați pe postul de asistent vânzări.

Mie mi-a plăcut cel mai mult, deoarece am avut contact cu clienții și așa am reușit să învăț și să-mi dau seama de reacțiile fiecăruia în diferite situații, atâta timp cât mi-a permis programul și perioada de practică. Lucrul cu clienții, poate fi unul frumos dacă ști cum să-i abordezi, dar câteodată este și obositor. Atâta timp cât ști că faci față stresului, sportul este pasiunea ta și clienții ți se par importanți și vrei să-i ajuți în diverse nelămuriri acest timp de slujba îți poate aduce satisfacții profesionale.

Pot să spun că pe lângă atribuții comerciale acest post implica și multe atribuții de securitate. Fiecare persoană are un rol atribuit de către managerul de operațiuni în caz de incendiu, accident dar este de datoria managerului de departament să se respecte aceste reguli. Mai mult decât atât asistentul de vânzări răspunde de securitatea produselor din

departament, antifurtare, verificarea unei bune funcționalități a sistemelor electrice și electronice din departament și a.s.m.d.

3. Rezultatele perioadei de practică

În toată această perioadă am acumulat multe informații noi și interesante. Ce pot spune este că toți oamenii de acolo au fost amabili și dornici să-mi explice cât mai multe lucruri în limita timpului disponibil.

Ca rezultat pot spune că a fost o experiență în plus, ce sper că pe viitor să-mi fie folositoare. Am învățat cum trebuie să interacționez cu clienții, deasemenea modul cum trebuie să te comporți în aceste relații cu clienții în funcție de tipul acestora precum și de situațiile create. Per total consider că a fost o experiență unică care sper să mă ajute pe mai departe și consider că a fost o oportunitate imensă de a lua contact cu mediul profesional de afaceri din România.

Concluzii și propuneri

După 3 săptămâni de zile pot trage concluzia că este un post care cere mult dinamism, anticipare, organizare, și în care puterea de decizie este foarte mare. Un alt lucru care mi-a atras atenția și mi-a plăcut a fost acela că pe lângă atribuții mele principale care le realizăm zilnic, aveam posibilitatea de a mă ocupa și de alte lucruri cum ar fi : disponibilitatea de a deschide o casă, dacă fluxul de clienți o cerea.

Ca și propuneri trebuie să menționez că nu am, deoarece în această companie din punctul meu de vedere totul funcționează în parametrii normali, atât cât am putut observa în zilele cât am fost în practică. Am plecat de acolo cu un gust plăcut. Oamenii sunt uniți și totul pare că este ca într-o mare familie. Consider că dacă această companie continua să

lucreze exact cum am cunoscut-o eu v-a ajunge să fie una dintre cele mai profitabile și cele mai mari firme care activează pe piața de retail din România. Așa cum am mai menționat a fost o experiență unică prin care am luat legătura cu mediul de afaceri și care m-a motivat și m-a determinat să încep să lucrez într-o astfel de companie.

Bibliografie :

1. <http://www.decathlon.ro/RO/>

ANEXE

FIȘĂ DE POST

VÂNZĂTOR ARTICOLE SPORT

OBIECTIVUL POSTULUI

- Să ofer clienților noștri produse și servicii de calitate care să-i facă să revină.
- Să produc performanțe economice și umane de durată
- Să fiu un bun ambasador al mărcilor Passion

NIVELUL DE RESPONSABILITATE AL POSTULUI

- Principiul de bază al activității mele comerciale este « Cea Mai Bună Alegere Liberă »,
- Vând pe baza contactului direct cu clientul căruia îi propun o soluție pentru fiecare nevoie și dorință a sa.
- Asigur dinamica schimbului comercial și garantez disponibilitatea produselor (stocul potrivit la momentul potrivit)
- Contribui la securitatea clienților mei și a magazinului.

INDICATORI AI PERFORMANȚEI

- Creșterea cifrei de afaceri a domeniului și/sau consolidarea universului
- Creșterea numărului de clienți ai domeniului și/sau consolidarea universului
- Procentul de siguranță în raion
- Rata articolelor care lipsesc la inventar (din cauza furturilor...etc.)
- Numărul și evoluția cardurilor de fidelitate
 - Numărul de familii exemplare validate

În fiecare an, acești 6 indicatori vor fi stabiliți de către Managerul de Departament

ATRIBUȚII

Îmi axez activitatea comercială (vânzările) pe Linear și pe principiul Celei Mai Bune Alegeri Libere

- Îmi dezvolt competențele cu privire la linear prin perfecționarea familiei exemplare.
- Implantez și îmi mențin activ linearul au ajutorul planurilor de implantare și a performanțelor economice ale familiilor mele.
- Garantez dispersia rapidă și de calitate a fiecărei recepții de marfă.
- Procesez și pun rapid în raion recepțiile din fiecare zi și returnările de produse (recepție clienți și cabine de probă) începând cu produsele prioritare.
- Garantez că normele de protecție anti furt, de aranjare pe umerașe și pe mărimi sunt respectate pentru 100% dintre produse.
- Garantez un facing permanent ireproșabil, într-un mediu curat
- Garantez că 100% dintre produse au în permanență balizaj
- Garantez actualizarea zilnică a etichetelor tehnice și a prețurilor fiecărui produs
- Procesez zilnic rupturile de stoc în momentul efectuării facing-ului și urmăresc eliminarea stocurilor « adormite ».
- Cunosc și evidențiez produsele “900 000” și cele uzate. Scad prețul dacă este necesar.
- Asigur dinamica linearului prin evidențierea produselor 20/80, produselor albastre, promoțiilor etc....
- Asigur pregătirea calitativă a domeniului meu în vederea inventarului economic și fiscal. Particip la acest inventar. 100% dintre produse sunt etichetate.

Vânzarea prin intermediul contactului direct cu clientul

- Întâmpin clienții magazinului meu cu o atitudine pozitivă« Zâmbet, Salut, Contact vizual » ca și cum ar fi invitații mei.
- Îmi ascult clienții și îi sfătuiesc dacă doresc , oferindu-le produse și/sau servicii adaptate nevoilor și dorințelor lor.
- Propun clienților cardul Decathlon și serviciile asociate (dovada de achiziție, bon de garanție, corespondență...)
- Îmi împărtășesc propriilor pasiuni sportive cu clienții, în timpul vânzării, al evenimentelor exclusive, al testelor de produse.
- Organizez manifestații cu caracter sportiv pentru clienții mei
- Cunosc și stăpânesc avantajele exclusive ale mărcilor Passion și ale mărcilor de component
- Ajut clienții să ia decizii făcându-le recomandări chiar la cabina de probă.
- Propun produse complementare la finalul fiecărei achiziții
- Știu să propun servicii asociate vânzării (card de fidelitate, garanție, trasabilitate, finanțare, LLD, montaj)
- Garantez că 100% dintre produse ce reprezintă investiții și/sau produse cu risc pot fi urmărite prin intermediul cardului de fidelitate pentru a-mi putea contacta clienții în cazul în care produsele respective sunt retrase.
- Îmi dezvolt vânzările comunicând direct cu clienții prin intermediul poștei electronice (e-mail).
- Pregătesc produsele rezervate de către clienții mei pe internet.
- *Iau decizii și răspund prompt la fiecare solicitare, reclamație sau sugestie venită din partea clienților.*
- *Comunic informațiile utile Serviciului Calității pentru ameliorarea produselor și asigurarea securității clienților noștri.*

Organizarea dinamică a comerțului din cadrul Raionului meu, a Universului meu și a magazinului

- Particip alături de Responsabilul de Univers la redactarea proiectului comercial al Universului.
- Îmi informez responsabilul de Univers de prețurile concurenței pentru a acționa local.
- Evidențiez și garantez permanent disponibilitatea produselor avantajoase pentru clienții mei : 20/80, 5/40, operațiuni comerciale, Starweek, ediții limitate, seturi și oferte.

- Dezvolt alături de Responsabilul de Univers un proiect bazat exclusiv pe conceptul de client-actor în coerență cu politica comercială a universului.
- Pun în evidență Operațiunile Comerciale, promoțiile, soldurile, ofertele și seturile de produse.
- Propun și amenajez capetele de gondolă și mobilierul de casă. Le schimb rapid în funcție de performanțele lor.

Contribuția la securitatea unității

- În caz de risc, decid imediat, acțiunile de prevenire până la evacuarea totală a magazinului.
- Cunosc și aplic regulile de prevenire și de reacție în caz de incendiu.
- Îmi cunosc rolul în caz de evacuare deoarece am participat la exercițiile anuale.
- Aplic și mă asigur că sunt aplicate ansamblul procedurilor în ceea ce privește fluxul de marfă.
- Reacționez prompt și activ împotriva furturilor.
- Aplic și mă asigur că sunt aplicate regulile de stocare, de manipulare și de utilizare a materialelor și produselor periculoase. Utilizez mijloacele de protecție necesare.
- Aplic Regulile de Securitate de Bază în Univers.
- Garantez siguranța clienților cu fiecare produs vândut (am fost format să pregătesc calitativ bicicletele, să montez legăturile de schi, să gestionez datele de valabilitate...)
- Știu ce atitudine trebuie să am în caz de tâlhărie, deoarece am fost instruit de către superiorul meu în acest sens.

Contribuția la securitatea instituției (Obligații pe linie de securitate, sănătate în muncă, și a măsurilor de intervenție în cazul situațiilor de urgență (incendiu, cutremur, atac armat) Echipamentul de protecție (EIP) și echipamentul de lucru (EIL) acordat. Materiale igienico-sanitare

Echipament individual de protecție EIP = Mijloace cu care este dotat fiecare participant în procesul de munca pentru a putea fi protejat împotriva riscurilor de orice natură. EIP are ca scop prevenirea accidentelor de munca și a îmbolnăvirilor profesionale și trebuie utilizat atunci când riscurile de vătămare nu pot fi evitate sau limitate prin mijloace tehnice de protecție colectivă sau prin măsuri, procedee, metode de organizare a muncii.

Corespunzător activității desfășurate și riscurilor evaluate, angajatul nu beneficiază de echipament de protecție.

Echipament individuale de lucru EIL = Mijloacele pe care persoanele juridice și fizice trebuie să le asigure salariatului în vederea utilizării lor în timpul procesului de muncă pentru a le proteja îmbrăcămintea proprie sau corpul. EIL se utilizează pentru a proteja hainele normale de influențele exterioare care pot acționa în timpul activității.

Corespunzător activității desfășurate și riscurilor evaluate, angajatul beneficiază de următorul echipament de lucru: Vesta Decathlon și Ecuson. Obligația lucrătorului este de a întreține într-un mod adecvat acest echipament pentru a asigura o prezență impecabilă și civilizată în fața subalternilor și colaboratorilor. Acordarea echipamentului se înregistrează în contabilitate împreună cu celelalte efecte personale (calculator de birou, laptop, etc.), pentru care va semna o fișă de magazie.

În cazul în care are salariatul pleacă din unitate atât uniforma cât și obiectele de inventar se vor returna.

- **Materialele igienico-sanitare** = Materialele, care prin natura, conținutul și modul lor de dotare, asigură igiena angajatului la locul de muncă, asigură sănătatea acestuia și acordarea primului ajutor în cazul accidentelor care pot apărea în timpul procesului de munca. Aceste materiale au scopul completării măsurilor generale de protecția muncii pentru prevenirea unor îmbolnăviri profesionale
- Pentru acordarea materialelor igienico-sanitare, lunar se va înainta către șeful direct o listă care să conțină medicamentele uzuale necesare compartimentului.

- Materialele igienico-sanitare se acordă gratuit de către angajator tuturor salariaților.
- Utilizarea abuzivă sau nejustificată a materialelor igienico-sanitare din vina lucrătorilor, înainte de termenul prevăzut pentru utilizarea eficientă a acestora, atrage răspunderea fiecăruia pentru prejudiciul cauzat.

Obligațiile pe linie de securitate a muncii și a situațiilor de urgență.

Voi respecta întocmai instrucțiunile primite din partea responsabilului desemnat cu securitatea și sănătatea în societate, pentru a nu pune în pericol atât propria persoană cât și a altor persoane care pot fi afectate de acțiunile sau omisiunile sale în timpul desfășurării activității;

Voi participa la instructajele periodice pe linie de securitate a muncii și situații de urgență, voi însuși și respecta prevederile legislației din domeniul securității și sănătății în muncă și măsurile aplicabile la locul de muncă, prezentate la instructajele periodice;

În caz de risc, iau decizii prompte (de la situații cu risc scăzut până la situații ce necesită evacuarea magazinului);

Aduc la cunoștința conducătorului locului de muncă și responsabilului cu securitatea și sănătatea în societate, accidentele de muncă suferite de propria persoană (pe traseul de deplasare la/de la serviciu, sau în timpul desfășurării activității în magazin sau în alte locații corespunzător atribuțiilor și sarcinilor de muncă zilnice; De asemeni voi aduce la cunoștința superiorului accidentul de muncă suferit de alți lucrători;

Voi păstra ordinea și disciplina la locul meu de muncă;

Voi da informații referitoare la securitatea muncii în unitate, la solicitarea inspectorilor de muncă în cazul controalelor efectuate de aceștia;

Aplic și încurajez aplicarea ansamblului de proceduri în materie de flux de persoane, manutanță marfă și voi impune oprirea activității în cazul unei situații generatoare de pericol grav și iminent;

Mă angajez să particip la acțiunile organizate de angajator pentru controlul periodic al stării de sănătate;

Mă prezint la serviciu odihnit, fără să fi consumat băuturi alcoolice și nu consumă băuturi alcoolice în timpul programului de lucru;

Comunic imediat angajatorului orice situație de muncă despre care are motive întemeiate să o consider un pericol pentru securitatea și sănătatea lucrătorilor, colaboratorilor și clienților, precum și orice deficiență a sistemelor de protecție;

Utilizez echipamentul individual de protecție din dotare în condițiile prevăzute pentru utilizarea lui precum și în condițiile favorabile apariției factorilor de risc împotriva cărora a fost conceput echipamentul respectiv. Sunt responsabil și conștient privind consecințele păstrării și întreținerii corecte a EIP și de asemeni că sunt răspunzător de inițierea EIP atunci când situația o impune.

Voi păstra și întreține corespunzător echipamentul de lucru acordat.

Voi însuși măsurile de acordare a primului ajutor și-l voi acorda, atât cât este rațional posibil persoanelor aflate în situația de a primi îngrijiri: colegi, clienți;

Cunosc instrucțiunile de primă intervenție, planul de măsuri și intervenție în caz de pericol grav și iminent (jaf armat, incendiu, cutremur, explozie, etc.);

Voi participa la exercițiile de simulare privind intervenția în caz de pericol grav și iminent - stingere și evacuare în caz de incendiu, cutremur, jaf armat.

Garantez securitatea clienților la fiecare vânzare de produs (pregătirea calitativă a bicicletelor pentru că am fost format în acest sens, montarea legăturilor de schi, gestionarea datelor de valabilitate)

Cunosc ce conduită trebuie să am în caz de jaf sau agresiune, pentru că am fost format de responsabilul meu în acest sens.

Mă oblig să solicit superiorului meu o instruire în domeniul sănătății și securității în muncă în cazul în care consider că instruirea de bază nu mi-a fost suficientă;

ATRIBUȚII COMPLEMENTARE (ÎNCREDINȚATE DE CĂTRE MANAGERUL DE DEPARTAMENT)

Dezvoltarea competențelor la casa de marcat

- Sunt disponibil să deschid o casă, dacă fluxul de clienți o cere.
- Stăpânesc procedurile de încasare de la deschiderea și până la închiderea casei
- Sunt responsabil de fondul de casă pentru a asigura o gestionare optimă a predării banilor (reducerea alimentării cu bani).
- Aplic regulile esențiale cu privire la bani de la deschiderea casei până la depunerea lor în seif.
- Sunt responsabil de fondul meu de casă și de diferențele apărute în momentul decontului.

Îmi dezvolt competențele în atelier

- Întâmpin clienții și le ofer servicii express ca răspuns la nevoile lor.
- Efectuez un deviz gratuit și sau o luare în primire precum și o notă de atelier pentru fiecare prestație express.
- Stăpânesc modul de facturare : plată, garanție, ofertă.
- În caz de nevoie, îmi informez clientul cu privire la evoluția prestațiilor efectuate la produsul său.
- Aplic normele de securitate în atelier.

Dezvoltarea competențelor prin formare

- Îmi stabilesc un proiect, cu obiective cantitative, calitative și date limită pe care le urmăresc regulat împreună cu superiorul meu.
- Formez pe teren, validez cunoștințele practice ale stagiatorilor și informez superiorii acestora cu privire la evoluția lor
- Îmi planific și îmi organizez formările pe parcursul anului cu ajutorul road-book-urilor actualizate.
- Transmit informațiile și propunerile mele de îmbunătățire, departamentului de Resurse Umane sau Responsabilului de formare regională/națională; Transmit în regiune/țară atestatele de prezență semnate, pentru a fi arhivate.

Asigur permanența la deschidere recepție (numai pentru magazinele mici și cele cooptate de către responsabilul de exploatare al regiunii sau țării)

- Respect și mă asigur că sunt respectate toate consemnele de securitate (deschidere, evacuare...) înainte de deschiderea magazinului.
- Organizez recepția și aplic procedurile specifice acesteia.
- Demarez pregătirea produselor pentru aranjarea în raft.