

compétence



Profession

**SUPERVISEURE
SUPERVISEUR
DE PREMIER NIVEAU**

COMMERCE DE DÉTAIL

**Assurer la gestion
des opérations.**



Détail
Québec

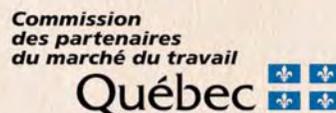
La ressource du commerce

Remerciements

Ce guide a été produit par Détail Québec, le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, et réalisé par le Centre d'élaboration des moyens d'enseignement du Québec (CEMEQ). Le projet a été coordonné par monsieur Manuel Champagne, conseiller en formation, en collaboration avec madame Karell Brahic, conseillère en formation, et monsieur Simon Blondin, chargé de dossiers, sous la direction de madame Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec.

Détail Québec souligne la contribution de madame Lucie Marchessault, consultante experte en formation professionnelle et technique, ayant élaboré la norme professionnelle de superviseuse, superviseur de premier niveau et collaboré au développement de ce guide.

Cette publication a été produite grâce à la contribution financière du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et avec l'appui des partenaires du marché du travail.



Détail Québec remercie les détaillants ainsi que les travailleuses et travailleurs qui ont contribué aux activités de conception et de réalisation du guide, plus particulièrement :

Dan Thomac, Bureau en Gros
Diane Poirier, Aménagement paysager Pyrus
Frédéric Parent, Canadian Tire
Guylaine Gélinas, Sears Canada
Jyslain Dagenais, Bureau en Gros
Luc Boileau, Rona
Marie-Soleil Paquette, Intersport Canada
Martine Morin, DeSerres

Maxime Thibodeau, Ameublement Tanguay
Pascal Lacroix, Canadian Tire
Patrick Maréchal, Walmart Canada
Patrick Provost, Rona
Pierre Rousseau, Meubles Rousseau
Shirley Contant, DeSerres
Sylvie Noël, Bijouterie Jacobus
Vincent Quirion, Archambault

Révision du contenu : Céline Pouliot
Révision linguistique : Michel Durand
Illustration : Pierre Berthiaume (www.pebe.ca)
Graphisme et montage : Julie Parent (www.lestudiocalypso.com)

Pour tout renseignement ou commentaire concernant ce guide, adressez-vous à :



Détail Québec

Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail

550, rue Sherbrooke Ouest

Bureau 590, tour Ouest

Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : **514 393-0222**

Ligne sans frais : **1 888 393-0222**

Télécopieur : **514 393-9037**

Courriel : **info@detailquebec.com**

Site Internet : **www.detailquebec.com**

**Note: L'utilisation du masculin a été choisie pour des fins de lisibilité.
Il inclut le féminin et ne se veut aucunement discriminatoire.**

Reproduction autorisée à condition de mentionner la source.

ISBN 978-2-923440-18-7

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2009

Novembre 2009



compétence

Assurer la gestion des opérations.

Table des matières

Introduction	2
4.1 Effectuer les planifications quotidienne et hebdomadaire des activités	3
4.2 Assurer la santé et la sécurité de la clientèle et du personnel	8
4.3 Assister le personnel dans le déroulement des opérations	11
4.4 Prévenir les pertes	14
4.5 Intervenir en cas de vol ou de fraude	18
4.6 Rédiger des rapports	21
Exercice	23

Introduction

Éléments de compétence à maîtriser

Après avoir pris connaissance du module, vous serez en mesure de maîtriser les éléments de compétence suivants :

- Effectuer les planifications quotidienne et hebdomadaire des activités.
- Assurer la santé et la sécurité de la clientèle et du personnel.
- Assister le personnel dans le déroulement des opérations.
- Prévenir les pertes.
- Intervenir en cas de vol ou de fraude.
- Rédiger des rapports.

Ce module présente les aspects importants pour assurer une gestion efficace des opérations. Vous constaterez que la communication, la planification, le suivi des opérations et la vigilance sont au cœur de cette compétence.

Tout d'abord, vous apprendrez comment effectuer une planification des activités en gérant les priorités et en vous assurant qu'elles se déroulent de manière optimale. Vous devrez aussi assigner et déléguer des tâches à vos employés et, au besoin, les assister.

Par ailleurs, comme la santé et la sécurité de la clientèle et de vos employés sont de votre ressort, vous devrez en apprendre les règles de base et savoir les transmettre à votre équipe de travail. De même, il faut voir à ce qu'elles soient toujours respectées.

Vous interviendrez aussi dans le processus de prévention des pertes, qu'elles soient causées par le vol, la fraude ou simplement par des surplus de stock invendus ; il vous faudra les prévenir et agir de façon à les minimiser en tout temps. Ici encore, vous aurez à informer votre personnel des actions attendues.

Finalement, le déroulement des opérations courantes doit être consigné et transmis à vos supérieurs. Vous aurez donc pour responsabilité de rédiger des rapports clairs, concis et réalisés dans les délais requis.

Cette compétence devra vous permettre de gérer les opérations de façon à réduire les imprévus et à assurer une atmosphère de travail agréable et efficace pour tous.

4.1 Effectuer les planifications quotidienne et hebdomadaire des activités.

GÉREZ LES PRIORITÉS.

Participez aux réunions de gestion avec votre directeur et les autres superviseurs pour être au parfum des nouveautés, des changements à venir ou des événements.

Supervisez la mise en place des promotions. Assurez-vous de disposer de suffisamment de personnel pour desservir les clients. Répartissez le personnel selon les volumes de ventes.

Respectez le calendrier des événements et traitez les événements prévus de façon appropriée selon leur importance.



LA PLANIFICATION, C'EST ESSENTIEL !

Si on ne veut pas éteindre constamment des feux, une bonne planification est de mise. Déterminez les priorités quotidiennes et hebdomadaires. Élaborez un plan d'action pour la journée ou la semaine. N'oubliez pas que vous avez une équipe derrière vous. Incluez-la dans votre planification et déléguez des tâches. Faites part de vos attentes au personnel en matière de priorité.

Le service à la clientèle ainsi que la santé et la sécurité au travail sont des éléments prioritaires qui ne peuvent pas être remis à plus tard.

4.1 Effectuer les planifications quotidienne et hebdomadaire des activités.

VALIDEZ LA CORRESPONDANCE ENTRE LA PLANIFICATION ET LE DÉROULEMENT RÉEL DES OPÉRATIONS.

Veillez prévoir une **répartition adéquate des heures de travail en fonction des ventes prévues**. Effectuez le suivi des plans d'action. Déterminez les écarts entre les activités prévues et ce qui a été réalisé.

Prévoyez des réunions avec vos employés pour leur faire part des rétroactions et des correctifs à prendre.

Si les plans d'action n'ont pas apporté les résultats escomptés, prenez un peu de recul et planifiez à nouveau les activités.



DISTRIBUEZ DE MANIÈRE IMPARTIALE LES TÂCHES À EFFECTUER.

Soyez **équitable** lors de la distribution des tâches. La création d'un climat d'iniquité est un obstacle insurmontable qui cause une perte de crédibilité et la démotivation des employés.

Considérez les caractéristiques du poste dans la répartition des tâches qui lui incombent (ex. : temps plein ou partiel ; jour, soir ou fin de semaine, sur appel, etc.).

Si vos employés sont couverts par une convention collective, respectez-en les clauses.



UTILISEZ DE MANIÈRE OPTIMALE LE TEMPS DE TRAVAIL DU PERSONNEL.

Dans un commerce de détail, il y a toujours du travail, et ce, même s'il n'y a pas de clients : rangement, époussetage, etc. Ne laissez pas vos employés à ne rien faire. En tout temps, chaque employé devrait être occupé à réaliser une tâche. N'hésitez pas à **déléguer** certaines de vos tâches. Développez le sens de l'initiative de vos employés.

Rencontrez vos employés individuellement pour clarifier les attentes de la direction et pour effectuer un compte rendu de leur performance. Agissez à titre de **mentor** envers eux. Soyez à même de les conseiller afin de combler leurs lacunes et encouragez-les à se dépasser.

Mobilisez votre personnel et **renforcez l'esprit d'équipe** afin d'assurer une ambiance de travail stimulante.



EFFECTUEZ UNE PLANIFICATION COMPLÈTE ET RÉALISTE.

Considérez la répartition des heures allouées à votre département. Prenez en considération la main-d'œuvre qui est à votre disposition.

Soyez réaliste, ne demandez pas l'impossible à vos employés.

Assignez les tâches selon le profil de compétences et les intérêts de vos employés.



4.1 Effectuer les planifications quotidienne et hebdomadaire des activités.

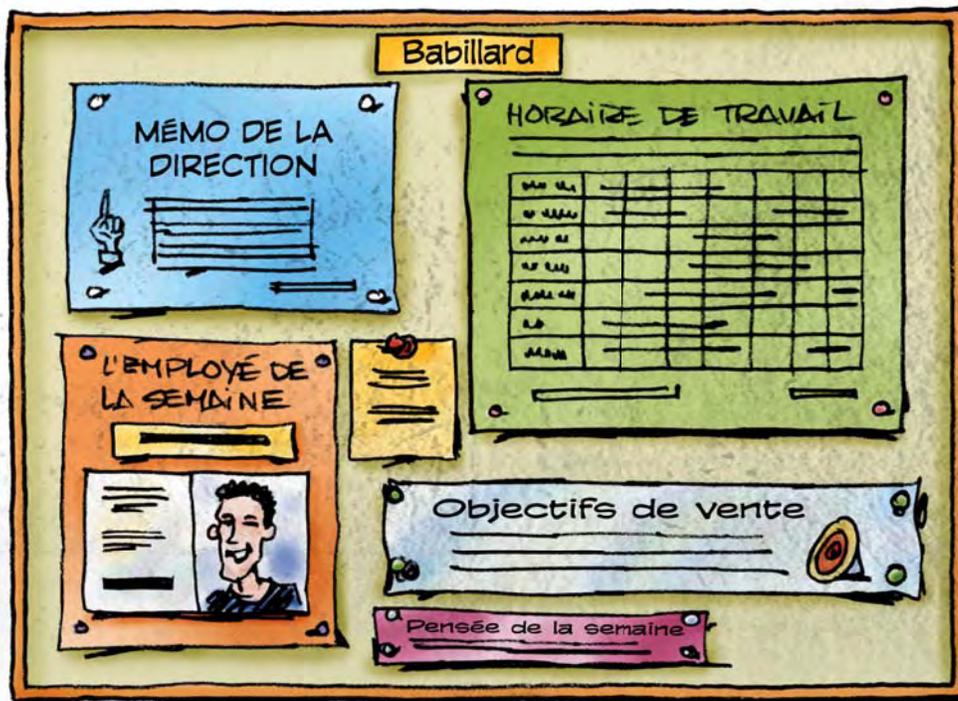
TRANSMETTEZ L'INFORMATION AU PERSONNEL.

Planifiez et organisez des réunions pour faire le point sur le travail accompli et les objectifs à atteindre.

Rencontrez chaque employé afin de lui communiquer les informations qui le concernent personnellement.

Utilisez tous les moyens de communication qui sont à votre disposition.

Affichez des avis ou des mémos sur le babillard. Faites circuler des documents contenant les informations que vos employés doivent connaître et assurez-vous qu'ils en prennent connaissance. Effectuez un suivi, par exemple, en leur posant des questions.



À SAVOIR...

Les employés adorent travailler avec des superviseurs qui communiquent beaucoup ; demandez-leur leur avis et donnez de la rétroaction. La transparence de l'information augmentera le degré d'implication de vos employés.

RÉVISEZ ET AJUSTEZ LA PLANIFICATION RÉGULIÈREMENT.

Tenez compte des absences imprévues (ex. : maladies, accidents de travail, départ subit, etc.). Un bon moyen de pallier ces absences est de s'assurer que votre personnel soit polyvalent sur différents postes; ainsi lorsque le « spécialiste » ne peut travailler, quelqu'un d'autre peut assurer la continuité du service.

Agissez si vous constatez une variation importante du volume des ventes à la suite d'un achalandage plus élevé que les prévisions.

Tenez compte de l'aide qui pourrait être requise par d'autres départements (s'il y a lieu) ou de la mise en place de projets non planifiés (par exemple, afin de profiter d'une situation favorable mais inattendue).



UN PROCESSUS CONTINU...



SUIVEZ LES ÉTAPES DU PROCESSUS CONTINU :

1. *Planification* - ce à quoi vous vous attendez.
2. *Mise en œuvre* - ce qui se passe réellement.
3. *Suivi et évaluation* - observations des différences entre la planification et la mise en œuvre.
4. *Adaptation* - mesures prises pour corriger les différences.

4.2 Assurer la santé et la sécurité de la clientèle et du personnel.

VÉRIFIEZ DE MANIÈRE ASSIDUE LES SOURCES POTEN- DE BLESSURES OU DE MALADIES.

Assurez une inspection des lieux de travail sur une base ré-
gulière.

Prenez le temps d'observer votre environnement de travail et
d'identifier les risques potentiels.

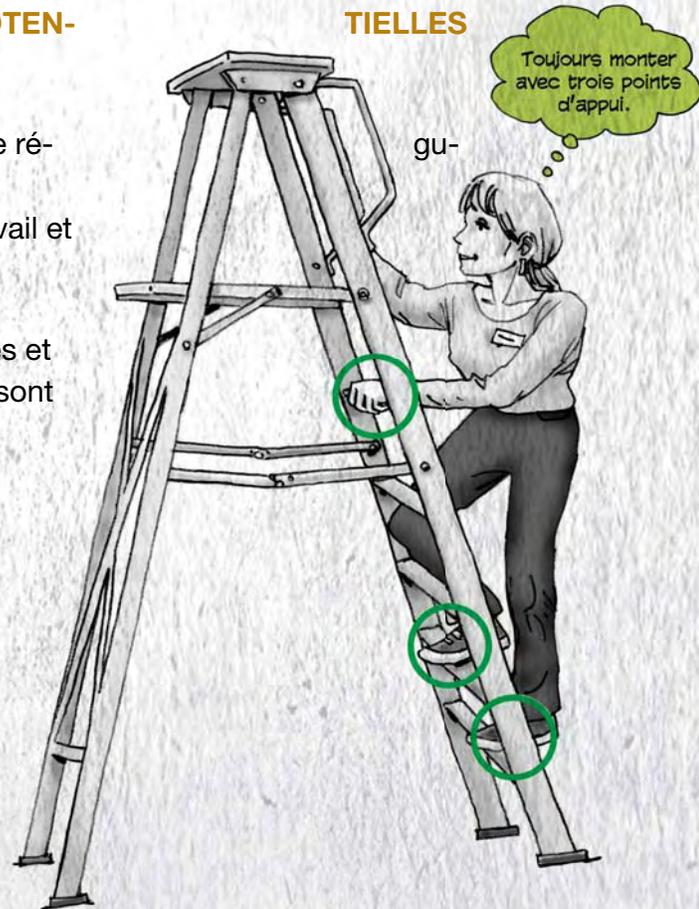
Contrôlez l'exécution de travaux comportant des risques et
assurez-vous que les mesures de sécurité nécessaires sont
respectées (ex. : trois points d'appui lors de l'utilisation
d'escabeaux, d'échelles, etc.).

Voyez à ce que les employés accomplissent de façon
sécuritaire la manipulation et le soulèvement de poids
importants et qu'ils fassent équipe lorsque la charge
excède leur force individuelle.

Prenez les mesures pour minimiser l'inconfort causé
par l'exécution de travaux répétitifs et vérifiez que les
méthodes de travail soient respectées.

Formez le personnel sur l'utilisation d'appareils tels que
transpalette manuels, chariots élévateurs électriques, etc.

Considérez l'impact des travaux à exécuter (ex. : lavage des planchers, empilage de la
marchandise sur des tablettes hautes, etc.) et les risques possibles.



ATTENTION AU RANGEMENT DES MARCHANDISES!

Lorsque vous rangez les marchandises, en magasin ou dans les aires d'entreposage, prenez
garde de ne pas trop empiler afin d'éviter les chutes qui pourraient causer des blessures.

Gardez les aires de circulation et les sorties de secours dégagées en tout temps.

Lors du classement, prenez toujours les mesures de sécurité appropriées. Par exemple, utilisez
un escabeau (et trois points d'appui) pour les classements en hauteur.

DÉTECTEZ RAPIDEMENT LES RISQUES DE DANGER.

Observez l'exécution du travail du personnel en fonction des directives émises. **Doublez votre vigilance** auprès des employés plus jeunes puisqu'ils sont plus téméraires.

Vérifiez le **respect des directives** exigeant le port d'équipements de sécurité tels que gants de travail, chaussures de sécurité, vêtements de travail, etc.



UN DANGER COMMUN: LES BLESSURES AU DOS

En fonction des produits et des services, les dangers potentiels varient beaucoup d'une entreprise à l'autre.

Les blessures au dos constituent cependant une occurrence commune. Observez les employés manipuler les boîtes. Donnez des conseils sur la manipulation et le soulèvement de boîtes ou autres objets lourds.

ÉLIMINEZ LES SOURCES DE DANGER.

Développez une culture de santé et sécurité au travail. Si votre entreprise est membre d'une mutuelle de prévention SST (Santé et sécurité au travail), soutenez leurs approches. Exigez le port des équipements de sécurité requis pour effectuer certaines tâches.

Formez les nouveaux employés sur les risques encourus dans leur poste de travail et sur les mesures de sécurité à suivre en tout temps.

Intervenez auprès des personnes qui pourraient être sous l'effet de drogues ou d'alcool, par exemple un client qui a un comportement irrationnel pouvant présenter des risques. Alertez la sécurité lorsque des clients semblent présenter un danger.

4.2 Assurer la santé et la sécurité de la clientèle et du personnel.

QUOI FAIRE EN CAS D'ACCIDENT SUR LES LIEUX DE TRAVAIL ?

Malgré toutes les précautions que l'on peut prendre, il arrive parfois qu'un accident survienne. Lorsque cela se produit, vous devez offrir les premiers soins et faire transporter le travailleur à l'hôpital, si nécessaire.

Un registre doit également être tenu et vous devez y reporter les accidents survenus au sein de l'entreprise. Si vous ne possédez pas encore de registre d'accidents, vous pouvez télécharger ou commander celui-ci sur le site web de la Commission de la santé et de la sécurité du travail; ainsi vous serez assuré d'avoir consigné toutes les informations pertinentes.

Selon la nature et la gravité de l'accident, la procédure à suivre est différente mais dans tous les cas la première chose à faire est de **prendre soin du travailleur** et ensuite de **noter l'évènement au registre**.

Pour de plus amples renseignements et la procédure à suivre selon le type d'accident, consultez le site web de la Commission au www.csst.qc.ca.

FAVORISEZ LA SÉCURITÉ DU PERSONNEL ET DE LA CLIENTÈLE.

Invitez les membres du personnel à participer au comité **Santé et sécurité au travail (SST)**. Tenez des réunions du comité SST régulièrement. Effectuez des enquêtes sur les causes d'accidents de travail et apportez des correctifs aux situations jugées à risque. Lorsque des programmes de formation interne en SST sont disponibles, demandez au personnel d'en prendre connaissance.



Si votre entreprise n'a pas de comité SST, suggérez à la direction d'en mettre un sur pied.

Assurez-vous qu'il y a, en tout temps, au moins un responsable ayant reçu la **formation pour donner les premiers soins** sur les lieux de travail. Offrez aux employés la possibilité de suivre cette formation.

Permettez au personnel de suivre des **formations spécialisées** pour la manipulation d'objets lourds, de produits chimiques, l'utilisation d'extincteurs, les règles de sécurité lors de travaux en hauteur, la conduite de chariots élévateurs, etc.

Favorisez la mise en place de politiques de **tolérance zéro face au harcèlement** du personnel.

N'hésitez pas à prendre les mesures nécessaires (par exemple, émettre un avis disciplinaire) si vous observez un manque de respect ou de vigilance envers les règles de sécurité.

4.3 Assister le personnel dans le déroulement des opérations.

FAITES PREUVE DE LEADERSHIP.

Vous êtes un **modèle** pour vos employés en plus d'être leur **personne-ressource**. Montrez l'exemple. Votre attitude et votre sens de l'initiative doivent être exemplaires.

Contribuez au succès de votre équipe en aidant votre personnel et en le conseillant pour qu'il puisse se développer.

QU'EST-CE QU'UN BON LEADER?

C'est une personne qui a :

- du charisme ;
- de l'aptitude à motiver les autres ;
- un désir d'avoir des responsabilités ;
- de l'initiative dans les relations sociales ;
- confiance en elle ;
- de l'aptitude à faire face au stress ;
- la capacité de structurer son milieu en vue des objectifs à atteindre.

Possédez-vous ces caractéristiques ?



ASSUREZ-VOUS DE LA FONCTIONNALITÉ DES OUTILS DE TRAVAIL.

L'équipement dont a besoin votre personnel doit toujours être en bon état : caisse enregistreuse, étiqueteuse, chariot élévateur, escabeau, etc. En cas de bris, assurez-vous de faire réparer les outils de travail ou de les remplacer.

ASSUREZ-VOUS DE LA DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES MATÉRIELLES AU MOMENT VOULU.

Les outils de travail doivent être disponibles lorsque votre équipe en a besoin. S'il y a plusieurs départements dans votre entreprise, c'est votre rôle de réserver les outils dont vous avez besoin.



4.3 Assister le personnel dans le déroulement des opérations.

CULTIVEZ DES RELATIONS HARMONIEUSES AVEC VOTRE PERSONNEL.

Favorisez une politique de **portes ouvertes** et faites preuve de **disponibilité** pour que le personnel puisse vous rencontrer en tout temps.

Organisez des rencontres de travail détendues et ouvertes aux échanges et à la discussion.

Adoptez des mesures de reconnaissance des performances de vos employés, de leur disponibilité, de leurs initiatives, etc.



SOYEZ PRÉSENT!

Soyez présent le plus souvent possible sur la surface de vente.

Respectez en tout temps vos employés.

Soyez agréable et **gardez le sourire**. Dévoilez (ou développez) votre sens de l'humour.

Intéressez-vous à vos employés: quels sont leurs intérêts? Le savez-vous?

VISEZ LE RESPECT DU TEMPS ALLOUÉ POUR L'ACCOMPLISSEMENT DES TÂCHES.

Effectuez l'analyse et le suivi des activités opérationnelles de chacun de vos employés. Établissez des **objectifs clairs** et des **échéanciers réalistes** avec votre personnel.

Demandez des correctifs dans les cas où les objectifs fixés ne sont pas atteints et, au besoin, soyez apte à proposer des **pistes de solutions**.

Agissez avec discrétion dans les mises au point sur les activités opérationnelles, particulièrement si la performance d'un employé est en cause.



GARANTISSEZ UN TEMPS D'ATTENTE MINIMAL POUR LA CLIENTÈLE.

Assurez-vous qu'un conseiller-vendeur jette un œil vers le client se présentant dans le commerce dès son arrivée. Confirmez que le client a été salué dans les secondes suivant son arrivée.

Vérifiez si « l'entrée en matière » avec le client s'est effectuée dans les **premières minutes** suivant son arrivée.

Dans le cas où il y a plusieurs clients simultanément, assurez-vous que chaque client a été prévenu qu'il sera servi prochainement et qu'il n'a pas été oublié.

Limitez également le **temps d'attente aux caisses** en ouvrant une nouvelle caisse ou en apportant de l'aide (ex. : en emballant les produits).



4.4 Prévenir les pertes.

FAITES PREUVE DE TACT ET DE VIGILANCE.

Observez le comportement des clients présents dans le commerce.

Soyez doublement vigilant lorsqu'il y a beaucoup de clients présents.

Si vous remarquez des comportements suspects, faites preuve de tact et de discrétion, approchez le client et **offrez-lui simplement de l'aide**. N'accusez jamais un client sans preuve solide.

Lorsque c'est possible, avisez les services de sécurité internes.

Vérifiez les **anomalies** provenant de l'utilisation de pièces d'identification ainsi que de cartes de crédit ou de débit possiblement frauduleuses.



PRÉVENEZ LES VOLS ET LES BRIS.

Vérifiez que les dispositifs antivol ont été installés (étiquettes magnétisées, puces électroniques, systèmes GPS, chaînes, cartouches d'encre, attaches diverses, miroirs, etc.). Remédiez à la situation lorsque c'est nécessaire. Conservez certaines marchandises sous clé. Récupérez les étiquettes trouvées sur le plancher pour éviter qu'elles soient réutilisées sans autorisation.

Affichez les politiques de l'entreprise en matière de poursuites criminelles et des avis de prévention. Demandez aux clients de laisser leur sac à dos derrière le comptoir des caisses. Placez des barrières magnétiques aux entrées et sorties du commerce pour déceler les étiquettes non démagnétisées et les tentatives de vols.



Vérification des prix et des mesures de sécurité.

ATTENTION : VOL À L'INTERNE !

La plus grande part des pertes dans le commerce de détail provient malheureusement du vol commis par les employés. Afin de prévenir ce type de vol, préconisez la communication ; adoptez des politiques et des mesures claires et assurez-vous que tout le personnel soit bien informé quant aux conséquences possibles. Parlez-en le plus souvent possible ; le fait de savoir que l'entreprise est vigilante et intransigeante par rapport au vol aura sûrement un effet dissuasif.

4.4 Prévenir les pertes.

SURVEILLEZ CONTINUUELLEMENT L'ESPACE DE VENTE.

Observez les clients sur le plancher.

Gardez une bonne vue sur le magasin.

Utilisez des systèmes de miroirs ou de caméra/télévision en circuit fermé.

Établissez des codes pour contrer les personnes en train de préparer un vol.



DÉTECTEZ RAPIDEMENT LES COMPORTEMENTS SUSPECTS.

Portez attention aux **déplacements suspects** des clients.

Vérifiez, à la caisse, les produits présentant des erreurs d'étiquetage et les modes de paiement utilisés par le client.

Écoutez les explications du client concernant les anomalies sur les prix affichés de la marchandise.



ATTENTION AUX PRÉJUGÉS!

Vous devez vous abstenir de juger une personne selon les motifs prohibés par la Charte des droits et libertés de la personne, notamment selon l'âge, le sexe, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, la religion, la condition sociale, etc.

Basez vos observations sur les **attitudes** et **comportements** afin de déterminer si un client a l'intention ou non de commettre un vol.



PRODUITS ALIMENTAIRES ET PÉRISSABLES

Assurez-vous de la rotation et de l'entretien approprié des produits périssables.

Faites des promotions sur les produits périssables dont la durée de vie achève. N'attendez pas la date de péremption pour écouler ces produits; prévoyez quelques jours d'avance en fonction de leur période de consommation et de leur format.

Pour les produits périssables sans date de péremption (ex. : fruits ou légumes frais), tenez-vous au courant de la durée d'entreposage recommandée (elle varie pour chaque produit) et respectez-la.

Vérifiez régulièrement la fraîcheur des produits.

Limitez vos stocks. Ajustez la présentation des produits pour leur offrir plus de visibilité.

CHOISISSEZ LE MOMENT OPPORTUN POUR LE RETRAIT DE CERTAINS PRODUITS SAISONNIERS, PÉRISSABLES OU PÉRIMÉS.

Suivez les politiques de l'entreprise en ce qui concerne le retrait de ces produits. Prévoyez **des périodes fréquentes et ponctuelles de vérification des dates de péremption** des produits. Prenez en compte les surplus de stock à supporter en fonction de leur durée de vie, de l'espace disponible en entrepôt (ou dans l'arrière-boutique), de l'espace disponible en magasin, des activités de la compétition, des promotions prévues de même que des développements technologiques dans le domaine.

Écoulez les produits périssables ou saisonniers au moment prévu. Maintenez un niveau de stock respectant les ventes anticipées. Effectuez vos commandes en tenant compte de la durée de vie du produit ou de sa période de commercialisation.

SOYEZ ALERTES, PARTICULIÈREMENT AU DÉBUT ET À LA FIN DES SAISONS ET DES FÊTES.

4.5 Intervenir en cas de vol ou de fraude.

MANIFESTEZ DU CALME, DU TACT ET DE LA VIGILANCE.

Dans les cas où vous observez un vol, faites appel aux agents de sécurité sur place ou, au besoin, accompagnez le client fautif au service de sécurité de l'entreprise.

Si vous ne disposez pas de service de sécurité, approchez le client et demandez-lui, par exemple, s'il n'a pas oublié de payer son article. Faites preuve de tact et de discrétion. Il est toujours **préférable que le client coopère** et remette librement la marchandise, alors offrez-lui une porte de sortie. En dernier recours, par exemple, lorsque vous constatez un vol important et que le client est hostile, contactez la police. N'oubliez pas : même si vous avez vu un individu voler un produit, vous ne pouvez l'accuser de vol tant que celui-ci n'a passé les caisses et est sorti du magasin.

Appuyez votre personnel de caisse dans une situation frauduleuse (ex. : détection de faux billets ou d'une carte de crédit volée).



FAITES PREUVE DE SANG-FROID.

Évitez des confrontations susceptibles de dégénérer avec le client. Utilisez un langage posé. Faites preuve de discernement en regard des actions à prendre selon l'importance du vol ou de la fraude. Traitez l'affaire avec discrétion.

ATTENTION!

Ne jouez pas au super héros et persuadez vos employés de ne pas mettre leur vie en jeu pour quelques dollars.



PRÉVENEZ LES ATTEINTES À VOTRE SÉCURITÉ DE MÊME QU'À CELLE DU PERSONNEL OU DE LA CLIENTÈLE.

Référez les cas de vol ou de fraude au système de sécurité interne ou demandez l'assistance du service de police local. Travaillez en équipe et de concert.

Si une situation contient un potentiel de violence qu'il vous est impossible de contrôler, laissez aller les personnes suspectes, dans la mesure du possible après les avoir identifiées, afin d'éviter l'escalade.

4.5 Intervenir en cas de vol ou de fraude.

COMPLÉTEZ DES DÉCLARATIONS OBJECTIVES ET PRÉCISES.

Remplissez les rapports nécessaires concernant les événements survenus et faites-les parvenir au service de sécurité ou aux instances policières.

Complétez les rapports aussi précisément que possible, au meilleur de votre connaissance.

PRENEZ DES MESURES POUR PRÉVENIR D'AUTRES SITUATIONS SEMBLABLES.

Informez le personnel du type d'incident survenu. Faites connaître quelles actions seront entreprises pour éviter de futurs incidents : agents de sécurité, caméra de surveillance, etc.

En accord avec la direction, donnez à votre personnel une ligne de conduite à adopter dans ce genre de situation.



CARACTÉRISTIQUES IMPORTANTES POUR LES POLICIERS :

- Taille
- Poids
- Caractéristiques du visage
- Nationalité
- Vêtements et accessoires
- Particularités (tatouages, marques de naissance, etc.)



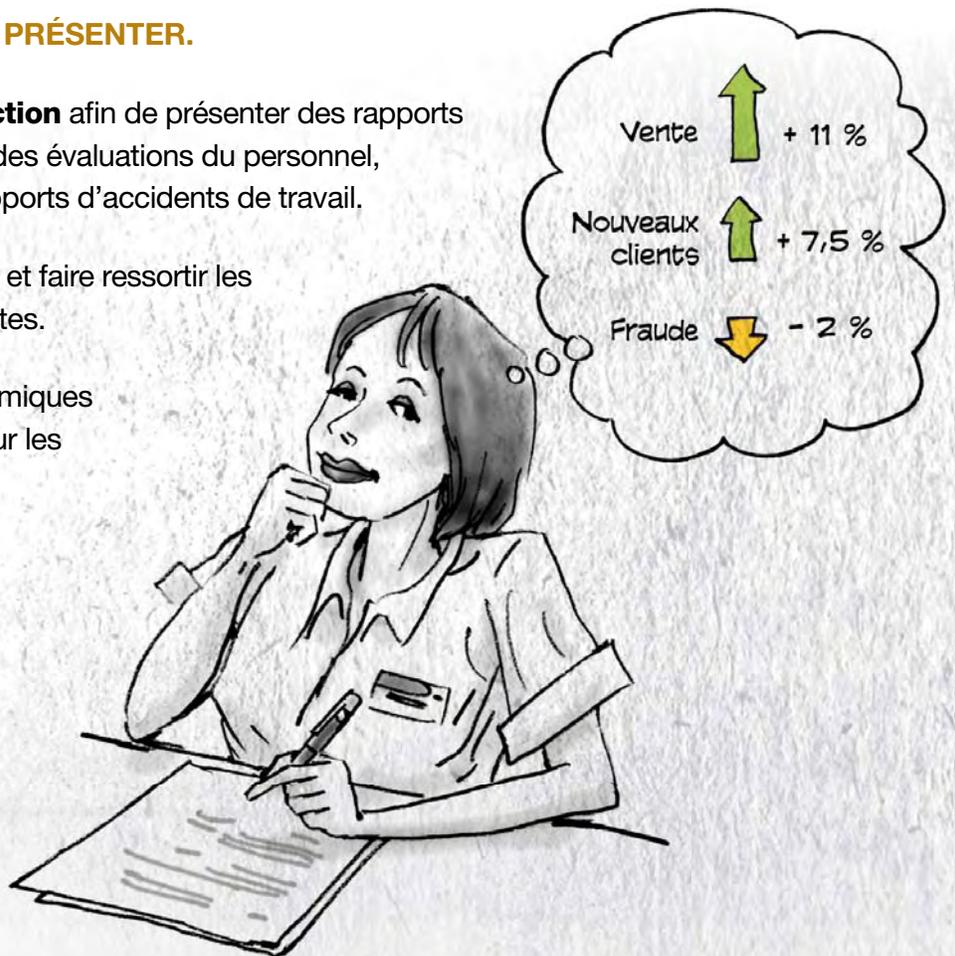
4.6 Rédiger des rapports.

SÉLECTIONNEZ LES DONNÉES À PRÉSENTER.

Développez des **habiletés de rédaction** afin de présenter des rapports de ventes, des bons de commande, des évaluations du personnel, des rapports disciplinaires ou des rapports d'accidents de travail.

Dans chaque cas, sachez discriminer et faire ressortir les informations essentielles ou importantes.

Apprenez à rendre vos rapports dynamiques et intéressants, en mettant l'accent sur les **principaux points à retenir**.



PRÉSENTEZ DES RAPPORTS CLAIRS.

Utilisez un vocabulaire concis, allez droit au but. Rapportez uniquement ce qui est requis. Précisez clairement les solutions recherchées.

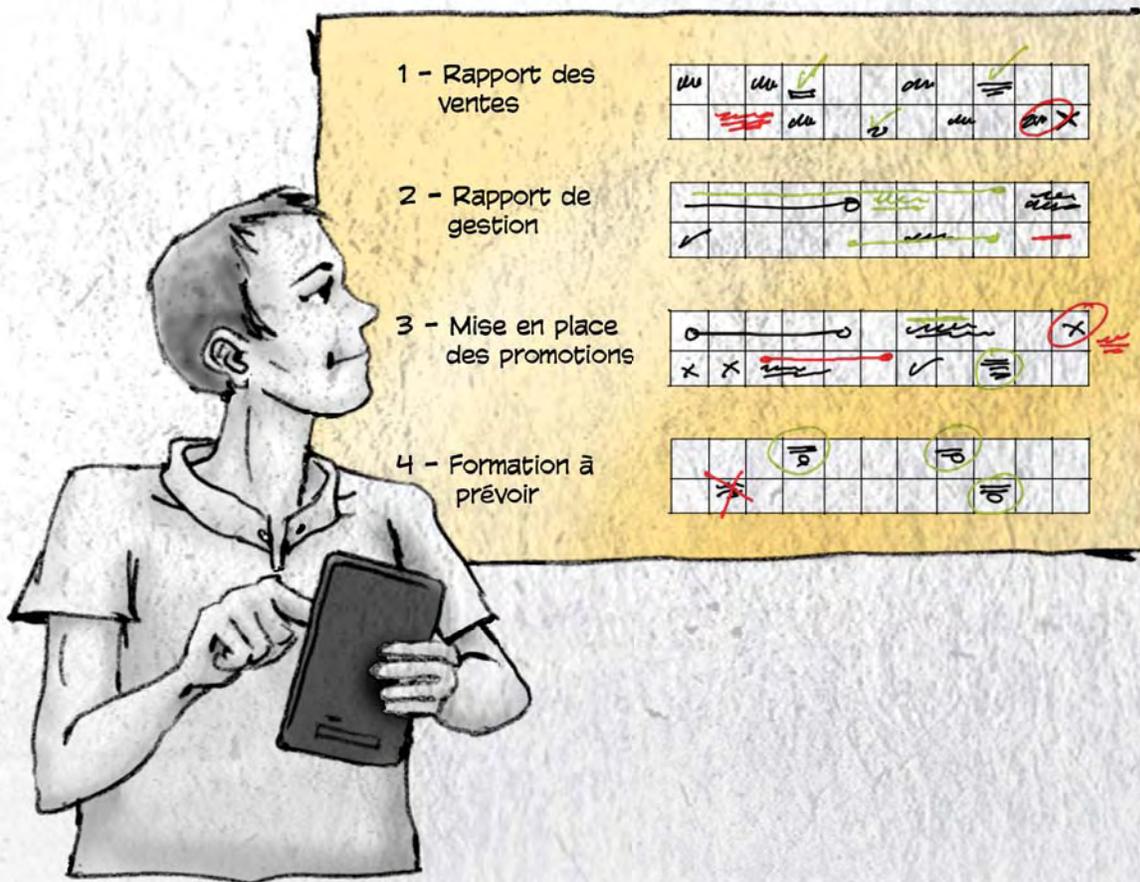
VÉRIFIEZ L'EXACTITUDE DES DIFFÉRENTS RAPPORTS RÉDIGÉS.

Identifiez clairement les données auxquelles vous vous référez. Indiquez bien les dates ou les périodes couvertes, les impacts, les sources d'erreurs possibles, les éléments d'inquiétude, etc.

4.6 Rédiger des rapports.

RESPECTEZ LES DÉLAIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS.

Indiquez clairement les dates de remise dans votre agenda. **Donnez priorité à l'exécution des rapports en fonction des échéances visées.** Coordonnez le travail des intervenants devant produire les données dont vous avez besoin pour compléter vos rapports.



Profession

SUPERVISEURE
SUPERVISEUR
DE PREMIER NIVEAU

COMMERCE DE DÉTAIL

compétence

Assurer la gestion des opérations.

Précisions

Cet exercice vous aidera à acquérir ou à mettre à jour vos compétences relatives à la gestion des opérations.

La première partie est constituée de questions auxquelles vous devrez répondre au meilleur de vos connaissances. Elle ne devrait pas vous demander plus d'une demi-journée à compléter.

La deuxième partie peut s'étendre sur quelques jours si vous décidez de mettre en scène certaines des mises en situation proposées. Autrement, elle ne devrait pas vous prendre plus de quelques heures.

FICHE D'EXERCICE – PARTIE 1**MARCHE À SUIVRE**

Répondez aux questions suivantes au meilleur de vos connaissances, à partir du module et de votre expérience de travail.

1. Décrivez les quatre étapes du processus continu de planification et expliquez-les.

I _____

II _____

III _____

IV _____

2. Notez et expliquez trois avantages d'une planification adéquate.

I _____

II _____

III _____

3. Quel rôle joue la communication dans un processus de planification ?
Expliquez et illustrez par un exemple.

4. Identifiez trois risques potentiels pouvant affecter la santé ou la sécurité du personnel ou de la clientèle, ainsi que des moyens pour les prévenir.

	Problème	Moyens de prévention
1		
2		
3		

5. Décrivez les deux principales causes de pertes dans votre entreprise et expliquez comment on peut les prévenir.

	Cause de perte	Moyens de prévention
1		
2		

6. Notez les principaux facteurs déterminant le moment où on doit prévoir le retrait (ou la liquidation) des articles saisonniers ou périssables. Donnez des exemples en fonction des articles en vente dans votre entreprise.

FICHE D'EXERCICE – PARTIE 1 (SUITE)

7. Identifiez quels sont les aspects importants à retenir si vous êtes témoin d'un vol et quelles sont les procédures à suivre.

8. Donnez au moins deux critères déterminant un bon rapport et expliquez comment vous les appliquez lors de la rédaction de vos rapports (par exemple, si le rapport doit être précis, comment pouvez-vous vous assurer de sa précision ?).

FICHE D'EXERCICE – PARTIE 2**MARCHE À SUIVRE**

Déterminez ce que vous feriez dans les situations décrites et expliquez pourquoi. Lorsque la mise en situation implique une interaction entre deux ou plusieurs personnes, vous pouvez demander à un collègue ou un ami de vous assister.

Vous aviez planifié des ventes pour la période d'avant Noël mais vous constatez, à la mi-décembre, que tout ne va pas comme prévu. Le volume des ventes est nettement en dessous de ce que vous aviez espéré. Comment remédiez-vous à la situation ?

FICHE D'EXERCICE – PARTIE 2

Votre entreprise est en grande période promotionnelle et vous vous retrouvez avec plusieurs rapports à préparer en plus d'un grand achalandage dans le magasin, des employés malades et de nombreuses livraisons à recevoir. Vous vous sentez débordé. Comment procédez-vous pour garder le contrôle de la situation ?

Vous préparez le rangement d'une grande quantité de marchandises qui vient d'être livrée, en plus du roulement de nombreux produits en magasin. Quelles sont les principales mesures de sécurité que vous, de même que votre équipe, devrez observer pour cette tâche ?

Il y a des rumeurs de mises à pied qui circulent dans le magasin depuis que les ventes ont notablement diminué en raison du ralentissement économique. L'humeur des membres de votre équipe est morose. Comment vous y prenez-vous pour donner l'exemple, calmer les inquiétudes et susciter un regain de motivation chez vos employés ?

Un peu avant la fermeture du magasin, vous êtes seul avec un employé et vous finalisez la rédaction d'un rapport en plus de remplir des formulaires de commande qui doivent être prêts le lendemain matin. Soudain, cinq clients (deux clients individuels et un groupe de trois) entrent dans le magasin. Que faites-vous ?

FICHE D'EXERCICE – PARTIE 2 (SUITE)

Vous observez une vieille dame dans le magasin et vous remarquez qu'elle a glissé un article dans son sac. Comment réagissez-vous ?

Une jeune fille, qui a l'air d'avoir une douzaine d'années, sort du magasin et déclenche l'alarme. Comment l'approchez-vous ?

Un homme dans la quarantaine à l'aspect costaud quitte le magasin avec un article qui déclenche l'alarme. Lorsque vous l'approchez, il vous fait savoir, sans ambiguïté, qu'il n'a rien pris et qu'il ne tolérera pas que vous lui demandiez de vider ses poches ou son sac. Que faites-vous ?

AUTOÉVALUATION

En remplissant cette grille, demandez-vous si vous avez bien compris et réalisé chacun des éléments d'évaluation. Indiquez :

- « Bon » si vous maîtrisez très bien l'élément de compétence ;
- « Moyen » si vous êtes à l'aise avec l'élément de compétence, mais que quelques situations vous causent encore des problèmes ;
- « Faible » si vous éprouvez généralement des difficultés avec la tâche à accomplir.

Soyez aussi honnête que possible. Dans les cas où vous répondez « Moyen » ou « Faible », inscrivez pourquoi (difficultés rencontrées).

Grille d'autoévaluation

	Autoévaluation			Commentaires du tuteur (s'il y a lieu)
	Bon	Moyen	Faible	
Je planifie les activités de vente et je prends les mesures rectificatives lorsque les prévisions ne sont pas réalisées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
J'assure une bonne circulation de l'information en regard des objectifs visés et des résultats obtenus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je veille à la santé et la sécurité du personnel et de la clientèle ; je connais les mesures de sécurité à observer et j'en assure l'application.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je fais preuve de leadership et je donne l'exemple en tout temps.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
J'aide le personnel en magasin, je suis présent sur le plancher, je suis une source fiable d'information et une assistance disponible lorsque le besoin se fait sentir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je prends les mesures nécessaires pour prévenir les pertes dans le magasin, qu'elles proviennent de vol, de fraude, de produits invendus, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je sais comment réagir en cas de vol ou de fraude, je connais et fais appliquer les procédures à suivre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je suis capable de rédiger des rapports présentant l'information nécessaire de façon claire et concise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je sais comment gérer les situations avec des clients difficiles et je suis en mesure de trouver, avec eux, une solution à leur problème, un terrain d'entente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



www.detaillquebec.com
info@detaillquebec.com

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL

