

compétence



Profession

SUPERVISEURE
SUPERVISEUR
DE PREMIER NIVEAU

COMMERCE DE DÉTAIL

Assurer l'approvisionnement
de l'espace de vente.



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 978-2-923440-21-7

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2009

Novembre 2009



Mixed Sources

POSITION FRANÇAIS SVP

LOGO TEINTE 80% NOIR

© 1996 Forest Stewardship Council

compétence



**Assurer l'approvisionnement
de l'espace de vente.**

Table des matières

Introduction	2
7.1 Assurer la réception de la marchandise	3
7.2 Balancer les inventaires informatiques et physiques	7
7.3 Traiter les ruptures de stock	8
7.4 Traiter les surplus de marchandises	10
Exercice	11

Introduction

Éléments de compétence à maîtriser

Une fois maîtrisée, cette compétence vous permettra de développer les habiletés nécessaires suivantes :

- Assurer la réception de la marchandise.
- Balancer les inventaires informatiques et physiques.
- Traiter les ruptures de stock.
- Traiter les surplus de marchandises.

L'espace de vente dont vous êtes responsable est dynamique ; il change constamment en fonction des produits vendus et doit être approvisionné en conséquence. La disponibilité, l'état et la variété sont essentiels afin de satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante.

À la base, vous devez être en mesure d'effectuer les opérations liées à la réception de la marchandise. Ensuite, afin de connaître ce que vous avez en stock et ce dont vous avez besoin, il est essentiel de procéder au décompte des inventaires et de les balancer correctement.

Les ruptures de stock demanderont aussi votre attention immédiate et la prévention sera, dans ce cas, une priorité. Finalement, vous aurez à traiter des surplus de marchandises afin d'allouer de l'espace aux nouvelles marchandises et de conserver un stock varié.

Ce module vous présente des notions de base visant à vous aider à réaliser ces activités.

7.1 Assurer la réception de la marchandise.

VÉRIFIEZ ATTENTIVEMENT L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION.

Confirmez que vous en êtes le **destinataire**. Déterminez quels produits et quels modèles ont été livrés, en quelles quantités, de quelles couleurs, etc.

EFFECTUEZ LE DÉCOMPTE DE LA MARCHANDISE REÇUE.

Effectuez le décompte des articles reçus.
Assurez-vous que les **bonnes quantités**
ont été livrées en utilisant le bon de livraison.

VÉRIFIEZ CORRECTEMENT LA MARCHANDISE REÇUE.

Vérifiez la **qualité** de la marchandise en inspectant
les contenants, les emballages et les assemblages
afin de déceler la présence de bris ou autres défauts.
Examinez la propreté des produits livrés.

La vérification et le décompte doivent être effectués
dès la réception de la marchandise.



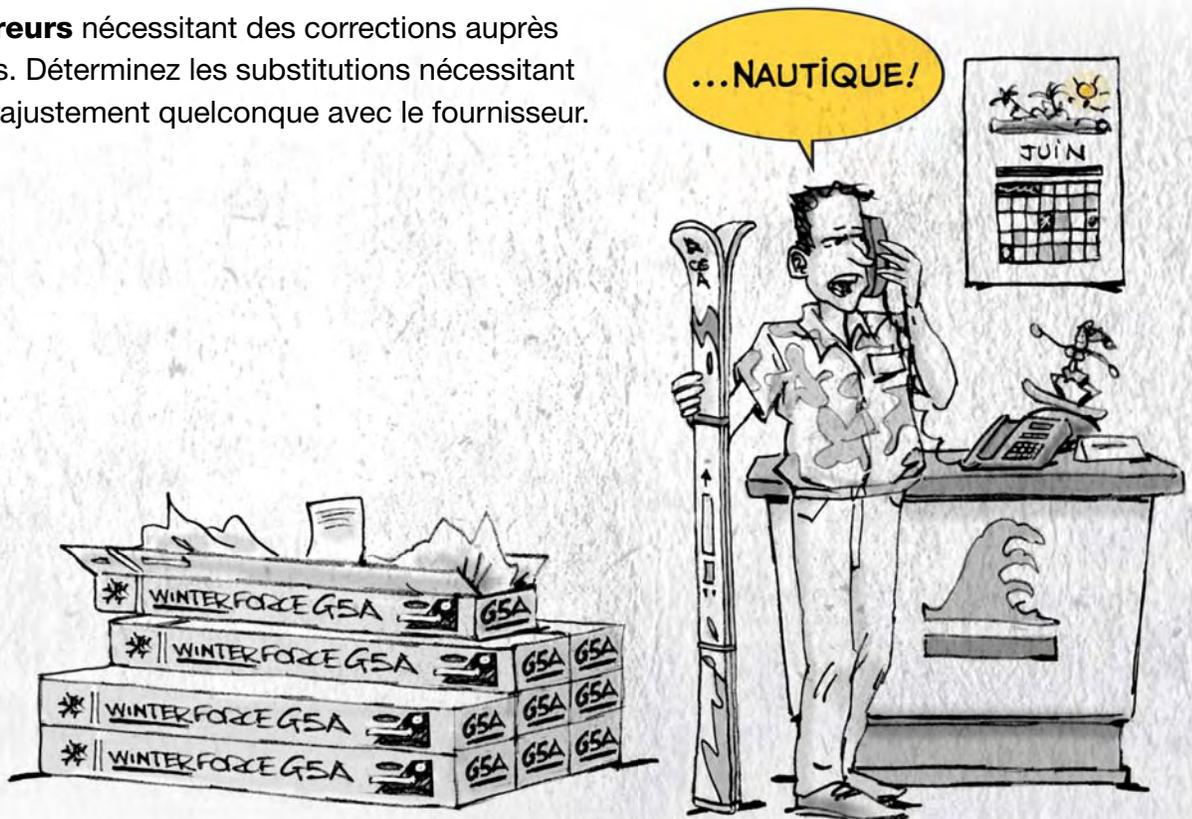
TRUC

Prenez votre temps, cochez
ou encerclez, effectuez une double
vérification (ou demandez à un
collègue de confirmer).

7.1 Assurer la réception de la marchandise.

VÉRIFIEZ LA CONCORDANCE ENTRE LA MARCHANDISE REÇUE ET LES INDICATIONS DU BON DE COMMANDE.

Identifiez les **erreurs** nécessitant des corrections auprès des fournisseurs. Déterminez les substitutions nécessitant un retour ou un ajustement quelconque avec le fournisseur.



SAISISSEZ CORRECTEMENT LES DONNÉES.

Entrez les données dans le système informatique en vous assurant de leur concordance avec ce que vous avez observé.

Indiquez quels produits ont été acceptés et, si tel est le cas, lesquels doivent être retournés, lesquels sont altérés ou autres. Marquez les marchandises en commandes différées, livrables plus tard.

Si votre entreprise ne possède pas de système d'inventaire informatisé, notez correctement la marchandise reçue sur les formulaires.

MANIPULATION DE BOÎTES

Postures à éviter		Postures recommandées	
	<ul style="list-style-type: none"> • Le dos est fléchi • La charge est éloignée du corps • La prise est instable 		<ul style="list-style-type: none"> • La charge est manipulée à la hauteur de la ceinture • Le dos n'est pas en hyper-extension • La prise est stable
	<ul style="list-style-type: none"> • La charge est manipulée au-dessus des épaules • Le dos est en hyper-extension 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Le centre de gravité de la charge est loin du corps • La charge est instable • Les poignets sont fléchis 		<ul style="list-style-type: none"> • Le centre de gravité de la charge est près du corps • La stabilité est assurée • Les poignets ne sont pas fléchis
	<ul style="list-style-type: none"> • Les pieds et les épaules ne sont pas alignés face à la charge • Le dos n'est pas droit 		<ul style="list-style-type: none"> • Les genoux sont fléchis • Le dos est droit • La charge est près du corps • La prise est stable
	<ul style="list-style-type: none"> • Les genoux sont droits • Le dos est fléchi • La charge est éloignée du corps • La prise est instable 		
	<ul style="list-style-type: none"> • La charge n'est soulevée que d'un côté 		<ul style="list-style-type: none"> • La charge est bien répartie de chaque côté

Source : Détail Québec. Formation manutentionnaire – secteur du meuble. 2005.

7.1 Assurer la réception de la marchandise.

TRAITEZ LES MARCHANDISES EN MAUVAIS ÉTAT.

Lors de la réception de marchandises en mauvais état, vous pouvez les refuser et les retourner aussitôt en prenant soin, le cas échéant, de remplir les formulaires à cet effet.

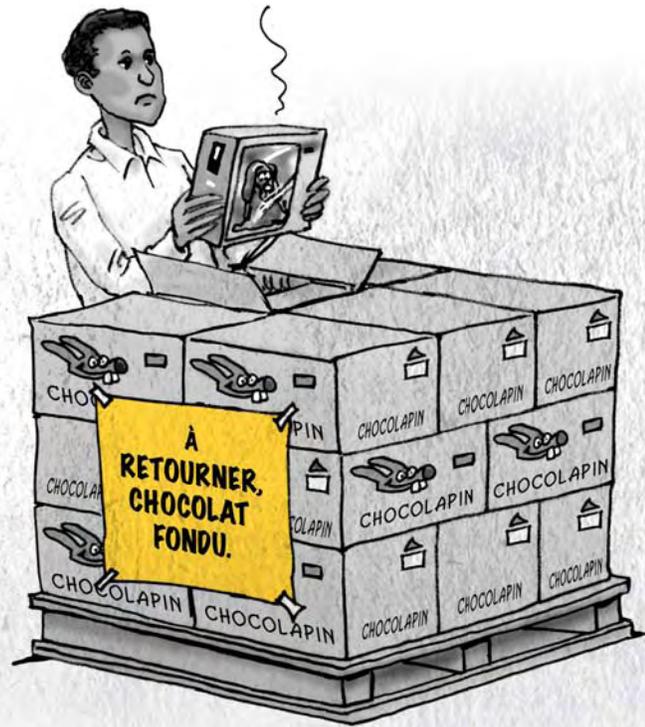
Dans d'autres cas, exigez des rabais pour les solder et évitez ainsi un retour au fournisseur.

Si la décision d'accepter les marchandises n'est pas de votre ressort, placez-les dans une zone isolée en attendant une décision de votre supérieur.

PRÉPAREZ LA MARCHANDISE DE MANIÈRE APPROPRIÉE.

Imprimez les étiquettes (portant un code-barres, un prix, un numéro d'identification) et assurez-vous qu'elles sont posées à l'endroit requis.

Vérifiez que les opérations d'étiquetage ont été correctement effectuées et que la pose du matériel de protection (bandes magnétiques, ampoules d'encre, puce électronique, GPS, chaînes et attaches, etc.) a été faite lorsque nécessaire (particulièrement si le fournisseur était responsable d'effectuer ces opérations). Procédez à l'assemblage des morceaux selon les instructions de travail de votre entreprise.



7.2 Balancer les inventaires informatiques et physiques.

CONCILIEZ LES STOCKS EN EFFECTUANT LES AJUSTEMENTS APPROPRIÉS.

Procédez au décompte des marchandises sur le plancher, en entrepôt ou dans l'arrière-boutique. Recherchez les marchandises non décomptées pour valider leur existence.

Lorsque le décompte révèle des marchandises en plus ou en moins, corrigez les données dans les systèmes informatiques ou sur les listes d'inventaire.

ASSUREZ LA CIRCULATION DE L'INFORMATION.

Confirmez que les données du système informatique ou des listes d'inventaire de l'entreprise sont exactes. Si vous avez dû procéder à des ajustements, remettez à vos supérieurs un rapport explicatif décrivant les variations d'inventaire (par exemple, une livraison récente, un article mal placé ou des cas de vol) et, au besoin, les mesures prises pour y remédier.



7.3 Traiter les ruptures de stock.

EFFECTUEZ UNE DÉTECTION RAPIDE DES RISQUES DE RUPTURE DE STOCK.

Notez les demandes de matériel que la marchandise en magasin n'est pas en mesure de combler ou les minimums atteints dans les stocks.

Par mesure de prévention, vous pouvez faire venir des produits d'une autre succursale si elle en a en trop.

Dans les cas de ruptures de stock répétitifs pour un produit donné, demandez une révision des minimums et des maximums des stocks afin de répondre à la demande.



7.4 Traiter les surplus de marchandises.

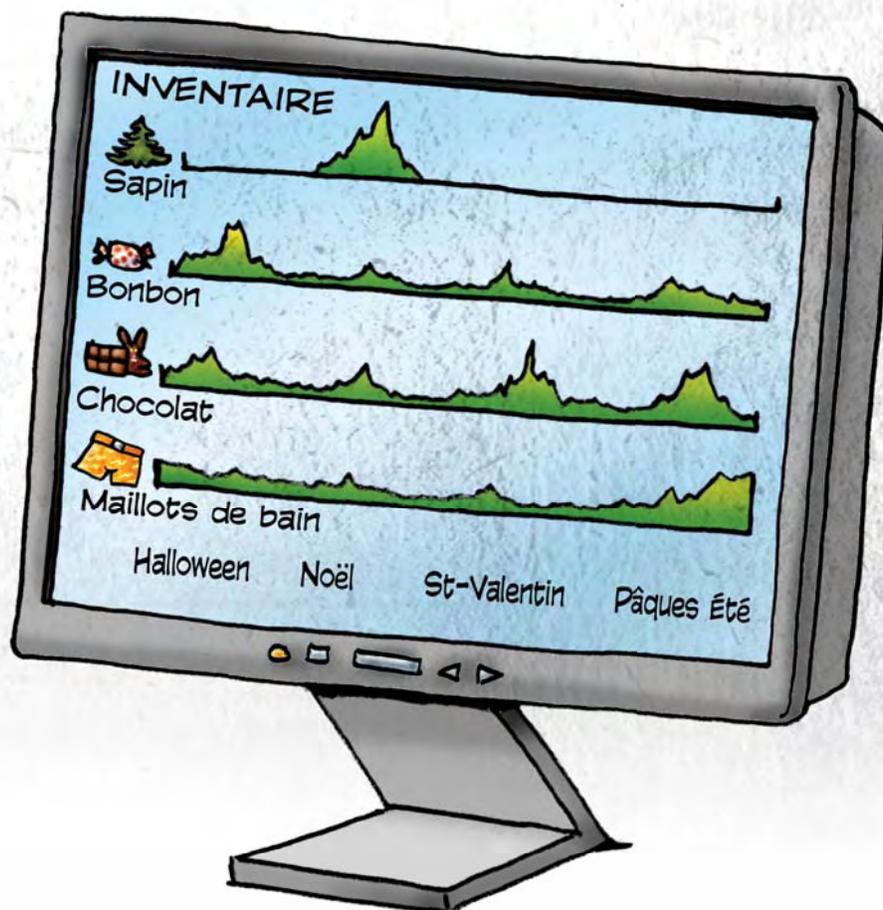
DÉTERMINEZ LA PRÉSENCE DE MARCHANDISES EN SURPLUS.

Portez attention aux **niveaux des stocks** des produits qui font l'objet d'une stratégie de mise en marché importante (particulièrement si les stocks varient peu). Identifiez les produits pour lesquels les stocks sont plus importants que ce que vous aviez prévu.

Observez la marchandise en magasin : décelez-vous des étalages qui apparaissent inchangés depuis une longue période ?

Vérifiez le flux des ventes sur une période donnée et notez les produits qui se **vendent peu**.

La présence d'une grande quantité d'un produit ne constitue pas nécessairement un surplus. Situez la présence du produit dans son contexte de mise en marché pour une période donnée (ex. : saisonnier, Pâques, Noël, Halloween, etc.). Si des produits saisonniers restent après la période de vente, ceux-ci constituent des surplus qu'il faudra écouler.



7.4 Traiter les surplus de marchandises.

CHOISISSEZ LES MOYENS POUR TRAITER LES SURPLUS.

Voici les principaux moyens :

- 1) Si le produit ne se vend pas en magasin (incluant les autres succursales de l'entreprise), prévoyez une vente de liquidation des stocks. Accordez des rabais sur la marchandise.

Par contre, si le produit trouve preneur dans les autres succursales. Effectuez un roulement inter-succursale. Vous pouvez transférer des produits en surplus à une autre succursale qui en manque.

- 2) Assurez l'entreposage de la marchandise, sans prendre de mesures spéciales, jusqu'à un retour de stock à un niveau normal.
- 3) Dans certains cas, vous pouvez retourner les surplus au fournisseur, selon les ententes conclues.

EFFECTUEZ UNE VÉRIFICATION APPROPRIÉE DES PRIX.

Validez le prix affiché sur l'étiquette avec celui inscrit dans la caisse, de même qu'avec celui indiqué sur les affiches de rabais, dans les promotions et sur les feuillets publicitaires.



Profession

SUPERVISEURE
SUPERVISEUR
DE PREMIER NIVEAU

COMMERCE DE DÉTAIL

compétence



**Assurer l'approvisionnement
de l'espace de vente.**

Précisions

Cet exercice vise à tester vos connaissances des opérations liées à la réception et à l'approvisionnement de la marchandise. L'exercice est constitué d'une seule partie qui ne devrait pas vous prendre plus d'une heure à compléter.

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

Répondez aux questions suivantes à partir des informations contenues dans le module et de votre expérience personnelle.

1. Notez les étapes à suivre lors de la réception de la marchandise (au moins 5).

I _____

II _____

III _____

IV _____

V _____

VI _____

2. Comment procédez-vous pour préparer la marchandise reçue avant de la ranger en magasin ?

3. Expliquez les options qui se présentent à vous lorsque vous recevez de la marchandise en mauvais état.

4. Lors de la prise d'inventaire, vous constatez que le décompte ne correspond pas aux données présentes dans le système informatique de l'entreprise. Notez trois éléments qui peuvent causer ces différences et expliquez comment vous effectuez les corrections.

I _____
II _____
III _____

5. Expliquez comment vous pouvez prévenir les ruptures de stock; quels sont les facteurs à surveiller et quelles sont les actions à poser? Illustrez vos propos par un exemple.

6. Quels sont les indices à surveiller pour détecter des surplus de marchandises ?

7. Identifiez des moyens de corriger un surplus de marchandises et illustrez-les par des exemples.

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 suis capable d'assurer la réception de la marchandise, d'effectuer le décompte et m'assurer de la concordance avec les articles commandés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je suis capable de prendre des mesures correctives lorsque la marchandise a été livrée par erreur ou lorsque qu'elle est endommagée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je sais comment balancer les stocks ; j'identifie les causes des écarts et j'effectue les corrections.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je sais comment prévenir et traiter les ruptures de stock.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je sais comment prévenir les surplus de marchandises et, au besoin, je prends les mesures nécessaires pour les écouler.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Difficultés rencontrées :



www.detaillquebec.com
info@detaillquebec.com

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

