

HYPERMARCHÉ CASSEPRIX

103,avenue de Maine -35000 RENNES

Emetteur
Madame BRUNETEAU
Chef de caisse

Destinataire
Monsieur BERNARD
Directeur

Rennes,le 30 octobre 19..

RAPPORT DE SUIVI SUR LA QUALITÉ DU SERVICE CLIENTÈLE

Monsieur le Directeur,

À la suite de votre demande du 20 octobre , je vous présente mes nouvelles observations sur le travail de la caisse et ses implications sur l'accueil de la clientèle.

Résultats d'augmentation des salaires

Nos caissières sentent que l'entreprise les traite bien. Elles sont plus motivées et dévouées à leurs postes. L'augmentation nous a servit aussi de recevoir plus de demandes de travail, ce qui va nous permettre de choisir parmi les meilleurs candidats sur le marché.

Résultats de formation à l'accueil

Les caissières travaillent avec une compétence et fiabilité remarquable. C'est un facteur de remotivation , elles sont plus performantes et serviables aux clients avec beaucoup moins de disputes. Cela permettra a notre entreprise de rester compétitive sur le marché.

Heure de pointe

À la sortie des bureaux, les files d'attente aux caisses sont très longues. 60% de nos client ayant moins de dix articles dans leur paniers d'achats sont entrain d'attendre leurs tour qui dure plus de 20minutes. fatigués et frustrés après une longue journée de travail ils ont tendance a stresser nos caissières et causer des échanges pas très aimables avec elles.

Propositions

Ils sont de nombre deux

Caissière -10 articles

Afin de faire passer les clients plus rapidement je propose d'employer une caissière spéciale pour les clients qui ont moins de 10 articles.

Caissière automatique

Pour éviter plus d'attente en caisse les caissiers automatique permettes aux clients de gérer eux mêmes leurs articles plus rapidement et puisqu'elles occupent moins d'espace qu'une caisse traditionnelle je propose d'installer 4 caisses automatiques.

Je reste a votre disposition ,Monsieur le Directeur, pour tout renseignement complémentaire .



Germaine BRUNTEAU