

Preguntes de la Prova

Respon a les següents preguntes particularitzant per a l'empresa Q&F (sigues breu i concret).

1) Quins són els principals elements i/o agents de l'entorn específic de Q&F?

Els principals elements de l'entorn específic de Q&F són els clients, els proveïdors que en el cas de Q&F és l'obrador situat a Terrassa, els competidors que són empreses que ofereixen productes semblants o ofereixen productes substitutius que satisfan la mateixa necessitat, que en aquest cas serien empreses que ofereixen menjar d'una certa qualitat.

2) Defineix la missió i la visió per l'empresa.

La seva missió és oferir productes alimentaris d'una certa qualitat, frescos, gustosos i saludables. La seva visió és cobrir el mercat alimentari on el client que no té temps busca una alta qualitat.

3) Fes l'anàlisi DAFO de Q&F.

Anàlisi intern:

-Fortaleses: El client té la possibilitat de demanar el menjar online o per telèfon i tenen un servei de lliurament a domicili. És un servei ràpid. Tenen productes d'alta qualitat i gran varietat.

-Debilitats: Q&F només té 5 botigues físiques pròpies a ciutats d'una àrea concreta reduïda. Tenen uns costos elevats en relació als ingressos per tant el benefici que té l'empresa és petit.

Anàlisi extern:

-Oportunitats: Oferir més varietat de productes. Fer el servei a domicili més ràpid. Fer publicitat a través de xarxes socials, TV, ràdio o patrocinis.

-Amenaces: Que aparegui nova competència amb més recursos i més inversió. Crisis econòmiques al país que fan que la gent no vulgui comprar productes d'alta qualitat ja que són més cars

4) Q&F actualitza diàriament les previsions de demanda per als pròxims 7 dies i fa una previsió molt acurada de les vendes del dia següent a cada botiga. A partir d'aquestes previsions quins processos o activitats s'haurien de planificar?

Planificar les matèries primeres necessàries, planificar què hem de produir, planificar la logística i el transport i planificar la funció de finances.

5) Per a un dels anteriors processos o activitats, en què consistiria la planificació? Quins objectius, quines tasques, com hi juga el temps i quins recursos s'assignen?

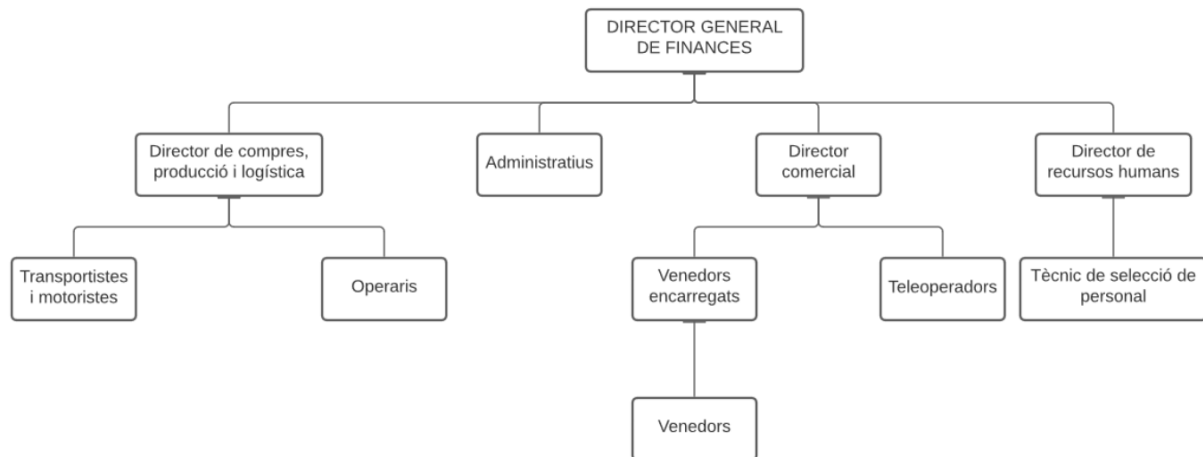
Agafant el procés del transport des de l'obrador fins a les botigues físiques, l'objectiu és transportar els aliments en el menor temps i en el millor estat possibles. Les tasques a realitzar consistiran en transportar els productes frescos a les botigues abans d'obrir-les al matí. El temps juga un paper molt important a Q&F ja que el mercat al qual es dirigeixen és a clients que busquen qualitat però no tenen temps. Els recursos que calen per complir les tasques seran dues camionetes frigorífiques i dos transportistes, i això li sumem totes les despeses que això representa (gasolina, sou dels transportistes).

6) Quines mesures prendries, quins indicadors i com mesurar-los, per poder fer el seguiment i control d'aquests plans i assegurar l'assoliment dels objectius?

Financer: Controlar l'execució dels pressupostos per evitar desviacions dels recursos previstos.
Personal: Supervisió, normes, objectius.

7) Elegeix un model d'estructura organitzativa apropiada (funcional, per resultats, ...) i dibuixa l'organigrama. Explica els teus motius per a aquesta elecció.

L'estructura més adient és una estructura organitzativa funcional ja que Q&F és una empresa petita.



8) Fes l'anàlisi del lloc de treball d'un tele operador seguint el model de la pàg. 105 del llibre¹.

Nom del lloc de treball: Teleoperador

Lloc de treball del que depèn jeràrquicament: Director comercial

Lloc de treball que supervisa: Cap

Descripció general del lloc de treball: El tele operador es posa en contacte directe amb un client a través d'una trucada telefònica. Atén a l'usuari d'un servei a l'objecte de resoldre els seus dubtes, incidències i reclamacions.

Descripció de tasques i funcions:

1. Proporcionar ajuda en cas d'incidència.
2. Enquestes de satisfacció d'un determinat servei.
3. Atendre queixes i reclamacions.
4. Resoldre els dubtes del client.
5. Registrar les comandes que realitzin els clients.

Formació acadèmica: Formació en atenció al client

Experiència laboral prèvia: Es valora

Coneixements necessaris i competències: Domini d'idiomes i una excel·lent comunicació oral i escrita.

9) Com faries el reclutament dels venedors de les botigues? Quines fonts de reclutament empraries (internes / externes)? I pels encarregats de tenda?

Les dues captures de més avall són d'un formulari agafat a una botiga de d'empresa Zara. Us semblaria adient aquest tipus de canal per els venedors? Per què? Per què ho fa Zara?

Per reclutar venedors aplicaria un reclutament extern per obtenir nou personal que seria recolzat per l'encarregat fins adaptar-se. En canvi, pels encarregats seria més emprar un reclutament intern; així, ja coneixes al personal amb potencial i aquest es motivarà i, per tant, s'esforçarà més per créixer dins l'àmbit laboral.

Sí em sembla adient. Aquest canal és breu i concís, t'estalvies informació redundant i permet centrar-se en les característiques que realment interessa a l'empresa. Per aquestes raons crec que Zara utilitza aquest canal per visualitzar currículums.

10) Quin lloc de treball creus que ha de tenir més retribució: la direcció de compres, producció i logística o la direcció de recursos humans? No es tracta solament de que expressis la teva opinió, si no de que la raonis en termes de valoració del lloc de treball: quins criteris² penses que són adients i rellevants per valorar l'aportació d'aquests dos llocs de treball a l'empresa i com queden posicionats o valorats cadascú dels dos llocs per cada criteri i també globalment. Intenta formalitzar la teva resposta en una taula (criteris / llocs de treball).

Lloc de treball	Responsabilitat	Retribució
Director compres, producció i logística	Assegurar objectius econòmics, complir pressupostos, assegurar el estoc i transporta en un temps raonable els productes a les botigues.	major
Director RRHH	Administració del personal	menor

La direcció de compres, producció i logística és el lloc més important de l'empresa, d'ell en depenen els beneficis i pèrdues, per tant assegura el bon funcionament de l'empresa. Serà més difícil de solucionar un error en la logística, producció o en compres que en la direcció de recursos humans. Llavors al tenir en compte tot això la direcció de compres, producció i logística hauria de tenir més retribució.

11) Per a quins llocs de treball et sembla més adient una retribució variable basada en mesures objectives³ del rendiment (plans d'incentius)? Expressa per un d'aquests llocs de treball com mesurar els resultats a avaluar.

En el cas de Q&F: teleoperadors, venedors i transportistes i operaris.

Teleoperadors: Enquestes als clients per quantificar el nivell d'atenció, número de trucades.

Venedors: número de productes venuts, eficiència.

Transportistes: El número de incidències, temps que tarden en el repartiment dels productes.

Operaris: Qualitat i quantitat dels productes.