

PEC 4

Feta per: Alvaro Moreno Ribot

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

- Gent de Terrassa, San Cugat, Rubí, Martorell i Sabadell que no té temps de buscar menjar d'alta qualitat.
 - Proveïdors de la zona.
 - Altres empreses de menjar precuinat i a domicili (Nostrum, Tento, Bodedebò...)
-

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

Missió: Donar servei a la gent que busca menjar barat, ràpid però amb una certa qualitat i varietat.

Visió: Ser els pioners i dominar el mercat de la venta de menjar ràpid.

3) Fes l'anàlisi DAFO de Q&F.

- Debilitats:
 - Poca zona d'abast per les vendes.
 - Poc benefici en relació als costos que té la producció del producte.
 - Productes cars (venta i producció cara), i més si volen ser de qualitat.
 - Amenaces:
 - Molta competència.
 - Fortaleses:
 - Autoelaboració dels productes.
 - Venda on-line
 - Servei a domicili
 - Productes de qualitat i primera necessitat.
 - Estudi de previsió de la demanda.
 - Carnets de soci amb descomptes
 - Oportunitats:
 - Expandir el negoci cap a altres municipis.
 - Augmentar la varietat d'aliments.
-

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?

La producció dels productes de la setmana següent:

- Compra dels ingredients i materials per a l'elaboració.
 - Horaris d'empleats temporals o per hores.
 - Contractar serveis transportistes autònoms.
 - Preparar els magatzems.
 - Determinar si cal fer entregues de tarda.
-

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?

Compra de matèries primes:

- Objectius: Aconseguir tots els productes necessaris de manera que no en faltin ni s'hagin de tirar molts al final de la producció.
 - Tasques: Triar el millor proveïdor i les millors ofertes (relació qualitat/preu), fer les comandes dels productes i quantitats necessàries.
 - Influència del temps: Els aliments es fan malbé i per tant interessa preparar-los i tenir-los al magatzem el mínim de temps. Així que el temps que tardi el proveïdor a portar els productes tindrà influència amb el temps que s'hauràn d'emmagatzemar els productes o la velocitat de producció.
 - Recursos: Logística, producció (cuiners, envasadors...), director de compres, mossos de magatzem...
-

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?

- Controlar les entregües, a través d'un sistema informàtic.
 - Controlar les dates de caducitat dels aliments, a través d'un sistema informàtic i així a mesura que es tenen dades acotar les comandes per a llançar el mínim d'aliments.
 - Controlar els productes que s'han quedat curts de quantitat, per a futures comandes.
 - Evaluar l'eficiència de l'equip de logística per a veure com millorar-ho.
 - Si el proveïdor no fa les entregues en el període pactat, canviar-lo.
-

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

- Director general i de finances
 - Administratiu
 - Director RRHH
 - Director comercial
 - Teleoperadors

- Venedors encarregats
 - Venedors
 - Director de compres, direcció i logística
 - Transportistes
 - Operaris
-

8) Fes l'anàlisi del lloc de treball d'un teleoperador seguint el model de la pàg. 105 del llibre.

Nom del lloc de treball: Teleoperador Depèn de: Director comercial Supervisa a: Ningú Descripció general del lloc de treball: Atendre i contactar amb els clients finals que desitgin realitzar alguna operació a distància. Ex: Reclamacions, cancel·lació de comandes, sol·licitud de targetes de soci...
Descripció de tasques i funcions:

- Cancel·lar, Atendre i reclamar comandes.
- Atendre, informar, contactar i gestionar l'informació dels clients.
- Complir la llei de protecció de dades.
- Realitzar enquestes de satisfacció per a millorar Q&F.

Formació: Curs bàsic de les eines utilitzades i protecció de dades. Experiència Laboral: Cap. Amb preferència si ha estat en feines d'atenció al client. Coneixements necessaris: Comunicació oral, Amabilitat, Pacència i Ofimàtica bàsica. Idiomes: Català Natiu, Castellà Natiu. Quants més millor.

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? Perquè? Perquè ho fa Zara?

- Venedors - Fonts externes: Anuncis a internet i a les botigues físiques, contactant amb l'INEM...
 - Encarregats - Fonts internes: Fer promoció interna als treballadors actuals.
 - Sí, si tens un perfil molt concret. Una botiga com Zara busca un perfil molt concret on només és necessària una informació molt concreta per a saber si la persona és adient per a la feina.
-

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 criteris 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).

La direcció de compres, producció i logística hauria de tenir més retribució ja és el lloc més important envers el bon funcionament general de l'empresa. Si hi ha un error en la direcció de compres, producció i logística serà més difícil de solucionar que cap error que pugui haver-hi en l'àmbit de la direcció de recursos humans. A més la feina contínua de la direcció de recursos humans no representa tan com la de direcció de compres, producció i logística. Si hi ha un error en la producció i surt un producte en mal estat pot causar grans perdues per a l'empresa; si no es fan bé les compres també pot suposar grans pèrdues, si la logística no funciona, l'empresa es veura negativament afectada...

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

Pels transportistes a domicili, ja que es fàcil d'avaluar la quantitat de entregues que es fan i per tant fàcil de remunerar.

Per a evaluar les entregues es tant fàcil com registrar-les en un sistema informàtic.