

PROVA D'ESTUDI CONTINUAT 4 (PEC4)

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 agents de l'entorn específic de Quick&Fresh serien: els **clients**, el **proveïdor** (l'obrador de Terrassa que es requereix quan els productes són processats) i les **competidores actuals** que tingui aquesta botiga (botigues que venguin productes semblants).

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

Missió -> Oferir aliments d'alta qualitat, productes frescos, gustosos i saludables.

Visió -> Dominar el mercat alimentari on els clients no té temps busca una alta qualitat d'aliments.

i la visió és la imatge de futur que volem per l'empresa.

3) Fes l'anàlisi DAFO de Q&F.

Debilitats:

- Debilitats en la xarxa de distribució, el servei de domicili només cobreix les poblacions a on té presència.
- Despeses anuals alts en relació amb la possible competència, com més qualitat tingui el producte, més costos serà.
- Pocs beneficis (5,5%) respecte al total de venda (3 milions d'euros).

Amenaces:

- Entrada d'una empresa competidora.
- Crisis que afecten a la venda dels productes.

Fortaleses:

- Bona organització en la distribució dels productes.
- Qualitat del producte garantida.
- Personal dinàmic i flexible, que s'ajusta amb el volum d'activitat.

Oportunitats:

- Obrir més botigues a altres ciutats.
- Expandir la oferta, afegir més varietat de productes.
- Expandir la marca de l'empresa.

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?

A partir d'aquestes previsions s'hauria de determinar la producció i gestió dels nous productes. Haurem de tindre en compte la compra dels ingredients i materials per a l'elaboració, la preparació dels magatzems per a aquests productes, el repartiment d'aquests cap a les botigues (determinant també si fer o no entregues a la tarda) i valorar la necessitat de serveis de transport externs.

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?

Pel que fa al transport de productes cap a les botigues, l'**objectiu** és transportar els productes d'un lloc a un altre de forma eficient (usant els mínims recursos possibles) i segura.

La **tasca** seria, pel matí, amb vehicles adequats (camionetes frigorífiques), portar els productes abans que obrin les botigues de cara al públic.

El **temps** és un factor molt important, ja que s'ha de tenir tot preparat abans que la botiga obri cara al públic, i a més, Q&F vol controlar el mercat de les persones que no tenen temps però busquen qualitat.

Per últim, en quant als **recursos**, es disposaria de dues camionetes frigorífiques i de dos transportistes, que a la taula veiem que provoca unes despeses anuals de 52.600€.

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?

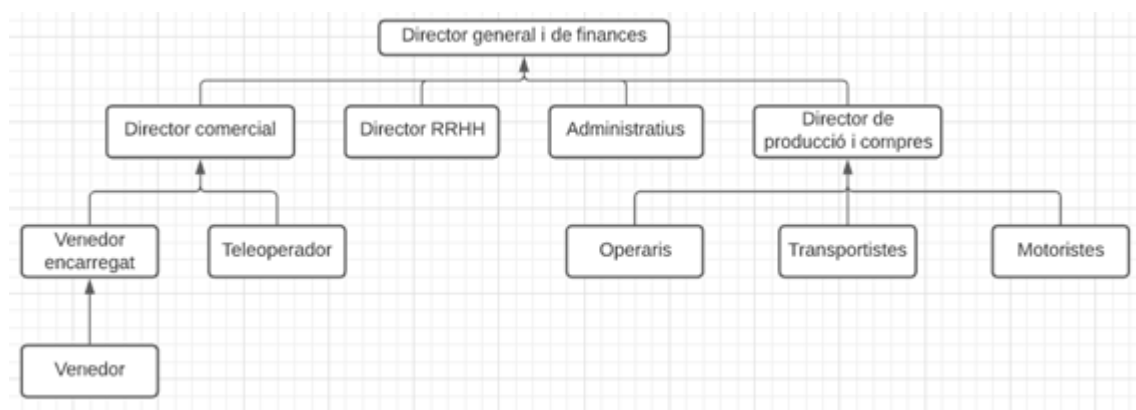
Controlar les dades de caducitat dels aliments: mitjançant un sistema informàtic i d'aquesta manera llençar el mínim d'aliments possibles o bé fer ofertes abans de que es caduqués aquests productes.

Controlar la quantitat dels productes: si queden pocs caldrà fer comandes, en cas contrari no caldrà fer comandes.

Controlar factors humans: a través de supervisió directa, normes, control del rendiment, etc.

Controls financers: mitjançant pressupostos controlar els recursos empleat en els plans.

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



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 del servei d'atenció al client

Lloc de treball del qual depèn jeràrquicament: Director comercial

Llocs de treball que supervisa: -

Descripció general del lloc de treball: Atenció al client per a comandes i consultes d'informació, suggerències o queixes.

Descripció de feines i funcions:

- Rebre i/o cancel·lar comandes
- Atendre i informar a clients
- Realitzar enquestes de satisfacció

Formació acadèmica: Formació escolar obligatòria (ESO)

Formació no acadèmica necessària: Curs de gestió mitjançant software

Experiència laboral previa: Es valora haver treballat d'atenció al client

Coneixements necessaris:

- Ofimàtica bàsica
- Idiomes: domini de català i castellà i valorable altres llengües

Coneixements i habilitats:

- Amabilitat
- Bona comunicació oral
- Paciència

9) Cóm faries el reclutament dels venedors de les botigues? Quines fonts de reclutament empraríeu (internes / externes)? I pels encarregats de tenda? Les dues captures de més avall son 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?

Pels venedors de la botiga, empraria un tipus de reclutament extern, ja que permetria incorporar nous punts de vista. L'encarregat podria formar als nous venedors que entressin a la botiga.

Pels encarregats utilitzaria un tipus de reclutament intern, ja que aprofita el seu coneixement de la empresa (que és necessari per ser encarregat) i a part estaria motivant-lo per a futures promocions. A part, és més barat.

Respecte al canal que utilitza Zara, em sembla una metodologia bastant acertada, és una forma ràpida i eficaç de veure l'interés dels interessats i poder fer la millor tria possible. Ho fa perquè així s'estalvien temps i poden dedicar-lo a altres sectors.

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).

Hauria de tenir més retribució la direcció de compres, producció i logística, ja que aquest tenen un grau de responsabilitat més elevat, en el cas d'una fallada d'aquest causaria de manera espontània els beneficis o pèrdues de l'empresa en el mercat.

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.

En els transportistes i motoristes, en els venedors i en els teleoperadors.

Transportistes i motoristes:

- Eficiència en el repartiment, trobar la ruta més curta per arribar a la destinació.
- Respectin el trànsit, no ocasionin accidents, ni rebin multes.