

Preguntes de la Prova

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

- Clients
- Empleats
- Proveïdors
- Competidors

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

Missió: Oferir als clients una gran varietat menjars precuinats i llestos per consumir de gran qualitat.

Visió: Convertir el menjar ràpid en un menjar de qualitat per a tothom i a l'abast de tothom.

3) Fes l'anàlisi DAFO de Q&F.

- Fortaleses:
 - Varietat de productes oferts.
 - Productes de qualitat certificats.
 - Lliuraments ràpids a domicili via telèfon o via internet.
 - No depenen d'un obrador extern.
 - Sistema automatitzat de planificació i previsió de consum i vendes.
- Debilitats:
 - Lliuraments a domicili limitats (només a la població on té presència).
 - Productes cars.
 - Costos alts.
- Oportunitats:
 - Obrir noves botigues a altres poblacions.
- Amenaces:

- Competència amb preus més baixos (encara que amb productes de menys qualitat).
- Depèn de les condicions financeres (com en el cas d'una crisi, la gent deixa de comprar productes més cars i/o comença a cuinar per estalviar).

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?

- Ingredients i productes per elaborar els productes oferts.
- Si es necessita un augment o una disminució de d'algun producte degut a la demanda que es preveu.
- Augment o disminució del nombre d'empleats.
- Fer canvis d'horari per les hores punta.

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?

L'augment o la disminució del nombre d'empleats:

Objectiu: tenir el nombre d'empleats necessaris per satisfer les demandes, però no masses perquè ens suposin un cost innecessari

Temps: tenir contractats empleats que no són necessaris suposa un cost extra, i per contractar a algú es necessita un temps de marge.

Recursos: personal de logística per assignar i preveure les necessitats futures i ferles complir, com per exemple:

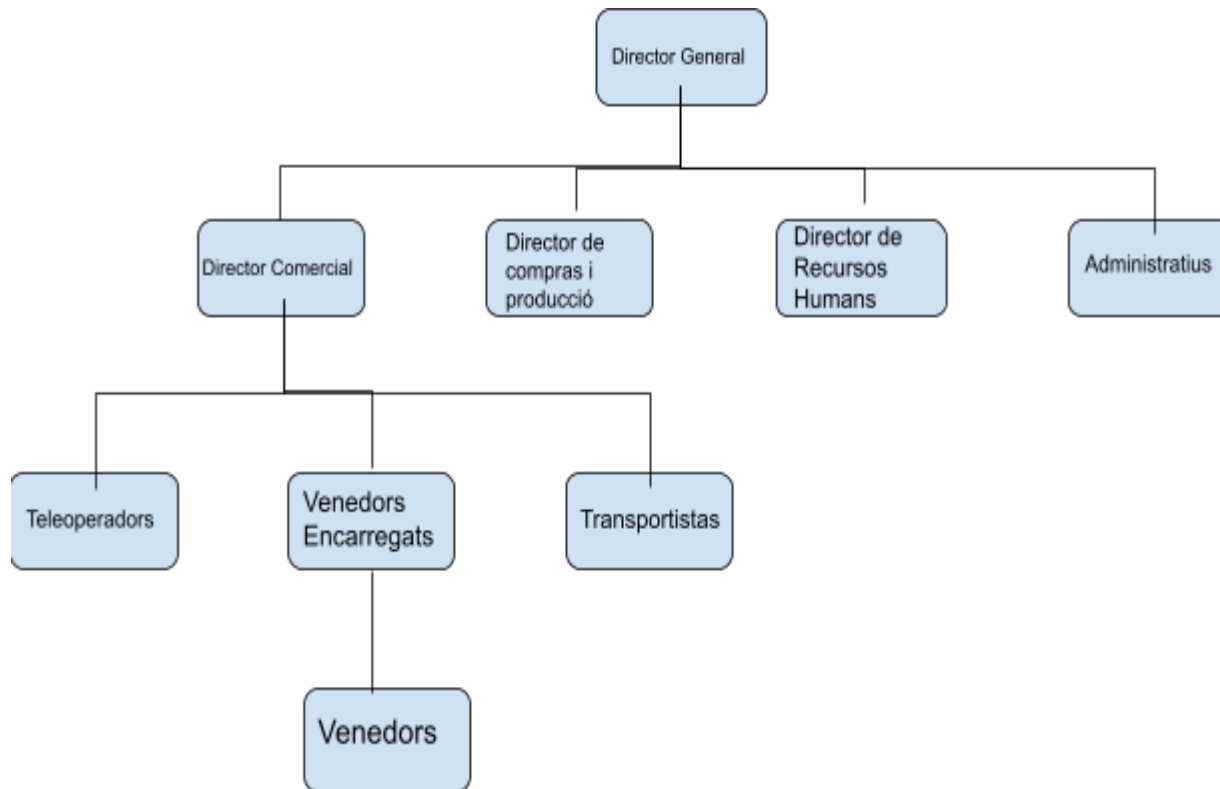
- Augmentar transportistes si es preveu un augment de la demanda de lliuraments a domicili, sobretot a les hores punta y els caps de setmana i festius.
- Augmentar la producció dels plats si pròximament hi haurà un esdeveniment i es preveu un augment de la demanda. D'igual manera s'haurien d'augmentar el personal de la botiga per seguir oferint la mateixa experiència en cas de que es prevegi que més gent acudirà a aquesta.

- Limitar la producció i el nombre d'empleats si es preveu un futur esdeveniment negatiu (com un confinament).

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?

- Es podria proporcionar una pàgina web/app per fer les comandes a domicili o per recollir a la botiga, així es podria tenir en compte les productes que fan falta per fer el recompte (amb el menjar venut a la botiga) per la nit al tancar la botiga, a més de que es podria fer enquestes de satisfacció als clients (feedback) que també atribueix al tercer objectiu a complir
- Depenent del rendiment de cada treballador (de la botiga) i per fer una bona selecció de quins mereixen més la pena que segueixin treballant per l'empresa: realitzar enquestes per als clients perquè qualifiquin els treballadors
- Depenent del rendiment i característiques dels treballadors seleccionar el lloc de treball més adequat per cadascun: no estaria bé posar a un treballador que no controli bé l'idioma a la botiga cara als clients cada dia, no seria eficaç. Es podria mesurar quan contractes a nova gent
- Es podria distribuir millor els horaris per les hores punta fent estadística de quin són les hores punta i així proporcionar un horari més equilibrat i adequat tant per benefici del treballador com per l'empresa

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.

Nombre del puesto	Teleoperador
Puesto del que depende jerárquicamente	Director comercial
Puestos que supervisa	No supervisa a nadie

Descripción general del puesto

El teleoperador es responsable de la atención al cliente desde vía web / app / telefónica

Descripción de tareas y funciones

- 1) atender a los clientes que quieran hacer algún encargo de los productos de la tienda
- 2) ofrecer alguna promoción o algún producto a los clientes
- 3) atiende las quejas y reclamaciones de los clientes, además de resolver sus dudas
- 4) realizar las encuestas de satisfacción a los clientes

Formación académica	No se pide un nivel alto de estudio
Formación no académica necesaria	Windows y Microsoft Office: Excel
Experiencia laboral previa	No se requiere experiencia laboral previa
Conocimientos necesarios	Conocimientos básicos de ofimática
Conocimientos y destrezas	Comunicación oral del idioma determinado Capacidad de negociación y persuasión Paciencia y amabilidad

9) Com 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?

En el cas dels venedors em decantaria per un reclutament extern mitjançant, per exemple, anuncis a internet. En el cas dels encarregats faria servir fonts internes, és a dir, amb la promoció interna dels treballadors actuals per tots els beneficis que això comporta: aprofitem el coneixement dels treballadors sobre l'empresa, augmentem les expectatives de promoció i, per tant, la motivació dels empleats, i òbviament, el reclutament en sí mateix seria més ràpid i econòmic.

Sí, em sembla adient si es té un perfil molt concret. En el cas de Zara es busca un perfil molt concret on només és necessària una certa informació per a saber si un treballador és apte o no 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).

Ha de gaudir d'una retribució més elevada la direcció de compres, producció i logística ja que és el lloc més important per el bon funcionament general de l'empresa. És a dir, d'ells dependrà el rumb que prendrà l'empresa i, conseqüentment, els beneficis o les pèrdues d'aquesta.

Per exemple, un error en la direcció de compres, producció i logística serà més difícil de solucionar o tindrà més repercussió en la empresa que un error que pugui haver-hi en l'àmbit de la direcció de recursos humans. En el cas d'haver-hi un error en la producció o en la compra pot suposar grans pèrdues a l'empresa, i si la logística no funciona, l'empresa es veurà 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.

Als llocs de treball on es vol arribar a un augment de producció i/o de vendes, com per exemple:

- Als venedors, motivant el nombre de vendes amb incentius, mitjançant un sistema que identifiqui al venedor amb un nombre de vendes diaris.
- Al transportista, on per kg (o paquets) per h repartits a domicili aconseguixi un incentiu.
- Als encarregats de la botiga, al aconseguir motivar als seus empleats o per la gestió de promocions aconseguixi més clients i vendes, això es podria mesurar mitjançant el benefici obtingut a la botiga i amb la quantitat de persones que entren a la botiga i acabant comprant algun producte
- A la secció de logística per la bona gestió de recursos, això es podria mesurar a partir de dades extretes dels empleats que identifiquin productes que s'han demanat i no hi havia disponibilitat o mitjançant compres online que no s'han pogut tramitar per falta de stock.