

Key North Cottage Supply (KNCS) a ouvert ses portes en 1949. La Seconde Guerre mondiale était terminée et la région de Muskoka connaissait une croissance sans précédent de «propriétaires de chalets» développant des propriétés au bord du lac en tant que retraites d'été pour échapper à la chaleur humide de Toronto. Sam North a ouvert le magasin pour fournir aux «propriétaires de chalet» le matériel nécessaire pour maintenir leurs propriétés. Il y a 20 ans, Sam a confié les opérations quotidiennes du magasin à son fils, Jeff North et à sa fille, Darlene Turcott, bien qu'en tant que propriétaire du magasin, il ait toujours son mot à dire dans la gestion de l'entreprise. Jeff et Darlene ont élargi l'entreprise pour inclure un entrepôt, une entreprise de location d'équipement, une salle de classe et un petit restaurant.

Jeff se concentre sur la commercialisation de Key North Cottage Supply. Il travaille avec une équipe de développeurs Web pour maintenir le site Web de l'entreprise. Le site Web engageant de KNCS est actuellement l'un des points d'attention de l'entreprise. Le site Web propose des ventes et des promotions, permet aux clients de s'inscrire à des cours et de commander des produits. En tant qu'entreprise familiale, le KCNS est fier de soutenir les équipes sportives locales pour enfants, le corps des cadets de l'armée, les scouts et les troupes de guidage. Jeff veille à ce que 5% des bénéfices de KNCS soient reversés à ces programmes communautaires. KNCS contribue également au fonds de bourses d'études de l'école secondaire locale, en finançant des bourses pour les étudiants qui souhaitent faire un apprentissage dans les métiers du bâtiment. Jeff travaille dur pour s'assurer que KNCS est représenté à tous les salons et festivals locaux et annoncé dans les journaux et les sites Web de voyage.

Darlene travaille avec le directeur du magasin, Daniel LaCroix pour s'assurer que KNCS est toujours ouvert aux affaires selon le calendrier annoncé. KNCS est ouvert aux entreprises de 7h à 22h, 7 jours sur 7 du 1er avril au 30 octobre, pour répondre aux besoins de chaque propriétaire. Pendant les mois d'hiver, le personnel saisonnier est mis à pied et KNCS fonctionne sur une charge de travail réduite - de 9 h à 20 h, 6 jours par semaine. Darlene et Daniel embauchent du personnel au besoin, gardent une trace des heures de travail des employés, soumettent des informations sur la paie et les impôts aux Ledgers and Associates, afin que les employés soient payés. Darlene, Daniel et leur équipe de bureau s'assurent que les commandes en ligne et spéciales du client sont remplies et que les factures sont payées. Ils travaillent également avec le personnel de la vitrine pour s'assurer que tous les registres de vente sont équilibrés, et ils fournissent régulièrement des rapports de bénéfices à Sam et Jeff et gèrent les budgets.

Jeremy DeSilva garde une trace de l'inventaire. Il surveille les niveaux d'inventaire dans le magasin et l'entrepôt et lorsque l'inventaire du magasin est faible sur un article particulier, il transfère l'inventaire de l'entrepôt. Jeremy commande des produits auprès de fournisseurs et suggère périodiquement à Darlene et Daniel que certains produits soient «mis en vente» lorsque les niveaux de stock sont trop élevés.

Toutes les ventes sont enregistrées via le système de point de vente (POS) KNCS. KNCS accepte les paiements en espèces, Interac / débit, MasterCard et Visa. À la fin de la journée, le personnel de la vitrine a fermé chaque système de point de vente et à ce moment, un rapport de vente est imprimé pour Darlene et Daniel.

Artiste de la faune locale, Jie Chen a récemment rejoint l'équipe en tant que designer résident. Jie maintient la vitrine de KNCS à jour et pertinente, dans le but de garder le charme de la petite ville qui rend KNCS si attrayant. Jie veille à ce que l'apparence du magasin change subtilement chaque week-end, de sorte que les clients qui reviennent verront quelque chose de nouveau. Jie et son équipe d'experts en conception interne travaillent avec Jeremy pour garder les étagères du magasin

remplies de peinture et d'articles de décoration domestiques en demande et animent des ateliers de décoration dans la salle de classe. Jie commandera des produits en fonction des demandes des clients. KNCS s'assure qu'il y a au moins un expert en design interne dans le magasin à tout moment pour conseiller les clients.

Bill Smith gère les activités de location du magasin. Il travaille avec Jeremy pour stocker ses étagères avec les outils requis par le bricoleur moyen et gère également le côté location et réparation d'outils de l'entreprise. Pour les locations, Bill garde une trace de l'emplacement de chaque outil de location, qui l'a emprunté, etc. Bill et son équipe de techniciens tentent de réparer tous les outils de leurs clients en interne, mais doivent parfois faire appel à l'atelier local de réparation de petits moteurs pour résoudre les gros problèmes! Dans tous les cas, il doit suivre l'avancement des réparations et surveiller les dépenses. Bill et son équipe organisent des ateliers en classe, enseignant aux clients les méthodes appropriées et sûres d'utilisation des divers outils. Bill commandera des produits en fonction de ce dont il a besoin pour réparer correctement les outils.

Christine Singh gère la section hardware de la boutique. Elle s'assure que les étagères sont remplies de tout ce dont un propriétaire de chalet aurait besoin pour entretenir ses bâtiments et ses propriétés et travaille avec Jeremy pour commander des produits auprès de fournisseurs au besoin. Elle gère des entrepreneurs indépendants pour fournir des solutions de construction pour le client qui pourrait ne pas vouloir entreprendre un projet par lui-même. Sa liste d'entrepreneurs externes comprend: entrepreneurs généraux, électriciens, plombiers, peintres et entreprises paysagistes. Christine est fière de pouvoir résoudre tout problème de construction, rapidement et à moindre coût pour les clients KNCS. Christine organise également des cours de bricolage le samedi matin avec l'idée que les clients peuvent acheter les fournitures, louer les outils, acquérir les connaissances et réaliser le projet en un week-end!

Kumar maintient l'infrastructure technologique de l'organisation en marche. Il travaille avec Jeff et la société qui gère le site Web de Key North Cottage Supply pour s'assurer que le site Web est toujours disponible. Il s'assure que Daniel et Darlene sont toujours en mesure d'accéder aux commandes reçues par e-mail et sur le site Web. Il s'interface avec l'entreprise qui prend en charge le matériel technologique et est même la personne que tout le monde appelle lorsqu'un chariot élévateur tombe en panne! Kumar maintient des listes de problèmes de service et assure le suivi des garanties. Il planifie la maintenance préventive pour s'assurer que tous les équipements fonctionnent avec une efficacité maximale. Kumar est appelé en plaisantant comme M. Post-it, il garde la trace de la plupart de ses demandes de service en utilisant des notes post-it!

Les affaires sont en plein essor dans le Nord!

Le fils de Darlene, Darryl Turncott, est récemment diplômé du programme de loisirs et de loisirs du Seneca College. S'appuyant sur son expérience à Seneca, Darryl a rédigé une proposition commerciale qui, si Sam est d'accord, permettra à Darryl de construire un petit parc aquatique sur place. Darryl emploierait des sauveteurs et des éducateurs de la petite enfance pour doter le parc. Les clients peuvent, moyennant des frais, laisser leurs enfants à la garde du personnel pendant qu'ils font leurs courses. Le parc aquatique serait construit à côté du restaurant et le restaurant rénové pour permettre de marcher jusqu'à un café où les clients pourraient acheter rapidement des collations. Espérons que plus un client de Key North Cottage Supply (KNCS) est à l'aise, plus il est susceptible de rester dans le magasin et d'acheter plus!

De plus, le gouvernement municipal de la région de Muskoka a décidé de réaménager le site de transfert des déchets existant afin de moderniser l'installation aux normes environnementales

actuelles. Pour lever des fonds, la municipalité a décidé de prélever un dépôt de 0,20 \$ sur tous les contenants en plastique non alimentaires recyclables. Les conteneurs peuvent être retournés à un certain nombre de dépôts de recyclage de la région pour un remboursement complet. Key North Cottage Supply a été désigné comme dépôt de recyclage.

Le système de point de vente existant peut gérer les dépôts et les retours, mais Darlene et Daniel craignent que le système de gestion de magasin existant (divers PC avec Microsoft Office) avec tous ses contrôles et soldes manuels nécessite trop de personnes pour être efficace avec le affaires attendues.

Sam a accepté et Key North Cottage Supply souhaite construire un système informatisé qui rationalisera tous ces éléments et leur permettra de gérer l'entreprise à travers un système complet et espère que ce système réduira beaucoup d'erreurs qu'ils trouvent avec méthodes actuelles. Ils aimeraient investir correctement maintenant dans un système qui fonctionnera pendant de nombreuses années et fournira flexibilité et fiabilité dans un avenir prévisible.