

COMPTE –RENDU GT CAISSE DU 18 DECEMBRE 2020

1. Point sur les indicateurs caisse du 2^{ème} semestre 2020

Baromètre client :

Attente en caisse : Baisse de l'attente en caisse

Amabilité du personnel : En augmentation

Attente à l'accueil : point à améliorer

Remarque CFTC relais colis : le client ne fait pas de courses, il prend son colis et part. Quel est intérêt ?

Réponse de la direction : Projet en cours pour que le client relais colis traverse le magasin et achète

2. Point sur l'école des Leaders

3 piliers :

- Organisation de l'enseignement : 11 thèmes
- Formation e-learning : 10 thèmes
- Présentation de projet : oral face à un jury

+ 2 semaines de « vis ma vie » en magasin

3. Point sur les « petits carnets » caisse

555 caisses :

Il faut en finir avec les anomalies prix.

- Garantir que les incidents de la veille soient réglés.
- Noter toutes les remarques et suggestions des clients
- Consolider toutes les remarques et suggestions clients remontées par les hôtes et hôtesse de caisses.

Remarque CFTC : nous avons SAC qui n'a pas fonctionné. Ces carnets fonctionneront-ils ?

Réponse de la direction : C'est à toute l'équipe d'aider pour que cela fonctionne.

4. Points divers

Remarques et questions CFTC :

Couvre-feu à 20h : Comment gérer la concentration de client sur certains créneaux horaires ?

Réponse de la direction : Modification de la courbe profil client pour aider les managers à faire leurs planifications. (Concentration sur les 4 dernières heures)

Carte smile(tickets restaurant) : La liste des produits va-t-elle être étendue ?

Réponse de la direction : non car c'est la même législation que pour les tickets papier

Comment faire lorsque les caisses sans paniers SCO sont peu visibles et que de ce fait le client peut scanner que ce qu'il souhaite et que cela engendre la démarque ? Est-il prévu de changer les caisses SCO sans panier ?

Réponse de la direction : Nous reviendrons vers vous

Pourquoi n'avons-nous pas de portique pour scanner le ticket de caisse en SCO ? Comme le font d'autres enseignes

Réponse de la direction : Car nous n'avons pas la possibilité d'éditer le Gencod sur le ticket
Suite à la réponse de la direction : C'est pourtant une manipulation simple car nous pouvons paramétrer et ajouter des informations en bas des tickets. Des modifications ont déjà été réalisées (TVA).

What's App : Le client donne un chèque, que se passe t-il quand celui-ci pose problème ? Comment sont renseignés ces chèques sur flux argent ? Où est-ce ventilé ? Et si le chèque est insolvable ?

Réponse de la direction : Nous reviendrons vers vous

Drop Box : Comment faire quand le client se trompe et dépose le colis au mauvais endroit ?

Réponse de la direction : C'est la faute du client uniquement

Covid-19 : Problème avec les Plexiglas dans certains magasins : opaques ou bien cassés.

Réponse de la direction : C'est au directeur d'en commander de nouveau. Vous pouvez aussi le remonter à votre DRH.

Nous demandons une formation gestion des conflits pour les hôtes et hôtesse de caisses notamment en SCO. Surtout que certains hôtes et hôtesse de caisses passent des journées entières en SCO.

Réponse de la direction : C'est en projet. De plus, c'est 3h pour 4 caisses en SCO et pas plus. Nous demandons de faire un rappel auprès des DRH, DR, Directeurs et RRC qui n'applique pas ou ignorent la procédure.

Vos représentantes CFTC, Noria Khazani et Aurélie Quentin