



GORĄCZKA

ŚWIĄTECZNYCH ZAKUPÓW

BOŻE NARODZENIE I SYLWESTER ZA NAMI. JAK CO ROKU PRZED ŚWIĘTAMI SKLEPY BYŁY SZTURMOWANE PRZEZ TŁUMY KLIENTÓW. NASZE DROGERIE RÓWNIEŻ PRZEŻYŁY PRAWDZIWE OBLĘZENIE. ŚWIĄTECZNE PORZĄDKI CZY PREZENTY DLA NAJBLIŻSZYCH - POWODÓW DO ODWIEDZENIA ROSSMANNA NIE BRAKOWAŁO. ZAPRASZAMY WAS DO LEKTURY REPORTAŻU Z „OBLĘZONEGO” SKLEPU NR 255 W ŁODZI.

Gościnnie w rolę reporterki „Co Słychać?” wcieliła się Kasia Augustyniak, na co dzień opiekująca się e-rossem, naszym portalem intranetowym. Nowo zatrudnieni pracownicy Centrali przechodzą tygodniowe szkolenie w wybranym sklepie. Szkolenie Kasi było wyjątkowe, bo przypadło na ostatni tydzień przed świętami, czyli najgorętszy okres w roku.

- Czas spędzony w sklepie 255 był bardzo cie-

kawym doświadczeniem połączonym z ciężką pracą. Miałam okazję zapoznać się ze specyfiką pracy w drogerii - wspomina Kasia - Pierwszy dzień pracy był dla mnie dużym przeżyciem, któremu towarzyszyła obawa przed nowym miejscem i ludźmi, czyli typowe odczucia towarzyszące pracy w nieznanym otoczeniu. Bożena, kierowniczka sklepu 255 przyjęła mnie bardzo serdecznie, jednak nie tracąc zbyt dużo czasu na uprzejmości od razu zajęła się pokazaniem całego sklepu wraz

z zapleczem oraz przedstawieniem załozde: zastępczyni kierownika, dwóm asystantkom, pięciu osobom na stanowisku kasjera-sprzedawcy oraz dwóm pracownikom ochrony. Tak zaczęła się moja przygoda - opowiada nasza reporterka.

SZCZEGÓLNY CZAS

Oprócz typowej oferty w grudniu na półkach pojawia się mnóstwo ozdób i świątecznych akcesoriów, czyli bożo-



narodzeniowy *non food*. O świątecznej ofercie i promocjach na bieżąco informowaliśmy w gazetkach promocyjnych oraz w portalu rossnet.pl.

- W okresie przedświątecznym szczególnie w godzinach wzmożonego ruchu grafik personelu jest ułożony w ten sposób, aby w tym czasie pracowała cała załoga sklepu. Dzięki temu możemy sprawnie obsługiwać klientów. W przypadku choroby chociażby jednego z pracowników pozostały personel sklepu musi nadrobić braki spowodowane nieobecnością takiej osoby, co podczas przedświątecznej gorączki zakupów bywa trudne - tłumaczy Bożena, kierownik sklepu.

Kolejną istotną dla sprawnego funkcjonowania drogerii sprawą jest przestrzeń magazynowa. - Zaplecze naszej drogerii jest stosunkowo duże, nie wszystkie sklepy mogą cieszyć się taką powierzchnią. Mimo to „zatowarowanie” sklepu przed świętami

jest ogromne i z naszego zaplecza wyciskamy każdy centymetr - mówi Karolina, zastępczyni Bożeny.

OTWARCIE

Sklep 255 otwarty jest w tygodniu od godz. 9:00 do 19:30, a w soboty do 15:00. Jednak „pierwsza zmiana” pracę rozpoczyna już o 7:00 rano. Pracownik zaraz po przyjeździe do pracy loguje się do RCP-a, czyli rejestratora czasu pracy i zapoznaje się z planem pracy przygotowanym przez kierownictwo. Przed otwarciem brakujący towar jest uzupełniany i „dosuwany”. Jeśli zmieniają się ceny, należy wydrukować etykiety i pozmienić promocje na półkach.

DOKŁADANIE TOWARU

W okresie przedświątecznym dokładanie towaru, a następnie „fejsovanie”, czyli dosuwanie

towaru przypomina syzyfową pracę, która nie ma końca, bo towar błyskawicznie znika z półek. W międzyczasie klienci proszą o porady dotyczące produktów i pytają, na których regałach je znajdą - tłumaczy Emilia, kasjer-sprzedawca.

ZAMÓWIENIA

Gdy towar się kończy, pracownicy opiekujący się poszczególnymi działami zamawiają kolejne partie. Wymaga to znacznej wprawy - zbyt małe zamówienie skończy się dziurą na półce, zbyt duże będzie zalegało na zapleczu. Kierownik sklepu lub osoba funkcyjna wysyła do Centrali zbiorcze zamówienie. Musi ono być wysłane określonego dnia i do odpowiedniej godziny. Przekroczenie tego terminu spowoduje brak realizacji zamówienia i sklep nie otrzyma na czas dostawy. - Czasami musimy robić



zamówienia na ostatnią chwilę, w niesamowitym pośpiechu, szczególnie w okresie przedświątecznym. Wtedy ciągle jest coś do zrobienia i najwyczejniej brakuje nam czasu - przyznaje Bożena.

ZAMKNIĘCIE SKLEPU

Pod koniec dnia załoga dosuwa towar, jeśli pozwoli na to czas, uzupełnia braki na półkach i w szufladach pod regałami. Kasjerzy zostają rozliczani ze swoich kasetek. Należy pamiętać o wylogowaniu się z rejestratora czasu pracy. Pracownicy mogą zrobić swoje zakupy dopiero po zamknięciu sklepu. Na koniec sklep zostaje uprzątnięty i zmywa-

na jest podłoga.

DOSTAWY

Częstotliwość dostaw uzależniona jest od wielkości obrotów danego sklepu. W okresie przedświątecznym zostały zatrudnione dodatkowo dwie osoby, które zajmują się rozkładaniem towaru na półkach sklepowych po dostawie, a pozostałą część towaru układają w magazynie sklepowym.

- Przekonałam się, że praca w sklepie łatwa nie jest, szczególnie w okresie przedświątecznym. Liczy się wtedy dobra organizacja zespołu, trzeba pamiętać o wielu sprawach i mnóstwo rzeczy

przewidzieć. Nie może zabraknąć towaru, elementów wyposażenia sklepu, należy odpowiednio ułożyć grafik personelu. Pracownicy sklepu pełnią wiele ról, pracują na kasie, rozkładają towar, służą radą klientom, dokonują zamówień, przyjmują dostawy, pilnują porządku i bezpieczeństwa w sklepie. Pomimo tego że w okresie poprzedzającym święta Bożego Narodzenia wszystkiego jest dwa razy więcej; klientów, dostaw i pracy, to pracownicy sklepu 255 w Łodzi byli podwójnie radosni i życzliwi - mówi Kasia Augustyniak.

Serdecznie dziękujemy za pomoc w przygotowaniu reportażu pracownikom sklepu 255 w Łodzi.

