

Pour Fins de ———— Seulement

RAPPORT ET SUGGESTIONS

pour la

LIBRAIRIE LAURENTIENNE

CEGEP SAINT-LAURENT

ENTRETIEN GENERAL DES LIEUX

PROPRETE: Il y a eu un effort de fait de ce côté. Bravo! A maintenir.

POLITIQUE COMMERCIALE:

Cette librairie ne vend que du livre technique, de la papeterie et du roman pour les cours de littérature. Compte tenu de la politique commerciale, il serait souhaitable qu'elle demeure dans cette direction et que les achats de chandails, sacs d'école, etc. soient évités. Des articles pouvant être achetés ailleurs à bien meilleur prix.

En conclusion, la librairie devrait cibler ses achats dans un service de matériel scolaire et de papeterie.

CLASSEMENT:

Chaque fournisseur devrait avoir un dossier dans lequel on retrouve:

- 1- Termes et conditions,
- 2- Nom du représentant,
- 3- Nom du responsable à la comptabilité.

Il est très important de créer une relation de confiance entre l'éditeur et le libraire.

Exemple : Une commande est gelée. Que faire?

Il faut réagir vite, c'est-à-dire:

- S'informer auprès de Johanne si les paiements sont faits.
- Appeler le service de comptabilité pour leur assurer le paiement. Certaines maisons acceptent même des chèques postdatés, ça les rassure et l'on prouve ainsi notre bon vouloir.
- Le dialogue est très important. Les éditeurs se souviennent de notre courtoisie et de notre souci de maintenir de bonnes relations.

RAPPORT ET SUGGESTIONS POUR LA LIBRAIRIE LAURENTIENNE (suite)

CADRE DES COMMANDES:

A ajouter: - le nom du professeur, *OK*
 - numéro du cours
 - la date de retour
 - la quantité retournable auquel il a droit. *DATE*

La prudence dans les achats est nécessaire parce que:

- 1- Il faut payer la facture dans les 30 jours,
- 2- Le droit de retour n'est pas à 100%,
- 3- Un crédit est possible, mais la liquidité n'est plus là pour opérer d'autres transactions.

Ne pas marquer les retours et savoir d'avance quelle quantité de livres on peut retourner.

Donc, si nous sommes sûrs que les élèves prennent 150 exemplaires avec une marge de 10% de retour, ce qui fait 15 livres, on peut d'après les années passées voir ce que les étudiants ont achetés et de cette façon on ne reste pas avec un stock à l'entrepôt.

Je suggère aux étudiants responsables de la librairie de rencontrer les représentants et demander pour les retours d'être plus large, comme ils vont re-commander chez-eux l'année prochaine.

IDENTIFICATION CORRECTE DES ILOTS:

Une bonne identification des thèmes vendus accélère le service.

Exemple: Mathématiques - Philosophie - Soins infirmiers - Histoire

Garder dans ces mêmes sections de l'espace pour le même thème pour prévoir les commandes à venir. Cela éviterait de distancer les livres du même sujet.

L'AMBIANCE:

Une musique adéquate à l'image de la librairie

Un service courtois, avec le sourire et le désir d'aider la clientèle contribuent à maintenir une bonne ambiance.

La méthode de la ligne d'attente est excellente.

- 1- Il n'y a pas d'encombrement dans la librairie,
- 2- Psychologiquement, le client s'ent que l'on s'occupe de lui,
- 3- C'est très expéditif.

Bravo à tous dans l'équipe. Ils le font très bien.

3/

RAPPORT ET SUGGESTIONS POUR LA LIBRAIRIE LAURENTIENNE (suite)L'ETIQUETAGE:

Il y a des rabais de 15% annoncés pour différents produits. Mais ce rabais est déjà inclus sur l'étiquette. Cela est mauvais.

Il faudrait étiqueter le prix de détail, le biffer et refaire une deuxième étiquette avec le prix réduit. Ou encore, l'étiquette indique le prix de détail et le rabais est accordé à la caisse et indiqué sur la facture.

Il est certain que la clientèle encourage le libraire qui s'efforce à faire des prix compétitifs.

Il y a eu quelques erreurs sur les prix indiqués. Cela est donc à surveiller attentivement lors de l'étiquetage afin que le prix inscrit soit bien le prix de détail et non le prix coutant.

02500	02500
\$24.50	\$29.95

L'étiquetage clairement fait, avec le bon code, le bon prix, accélère le service et évite les recherches inutiles.

COMMANDES DES PROFESSEURS:

Une rencontre avec les professeurs est à souhaiter afin d'expliquer la responsabilité et les conséquences d'une commande trop gonglée:

- 1- "Over" stock
- 2- Retour à 10% ou à 15%
- 3- La liquidité est affectée.

Donc, c'est l'association des étudiants qui paye les conséquences.

Avoir une liste des cours donnés avec le professeur et le nombre d'élèves pour permettre l'étude de la quantité à commander. o.k

Faire des statistiques de ventes après cette cession afin de connaître les besoins réels des professeurs.

ENTREPOTS:

Si la librairie a des titres qui sont en demande (balance de la dernière cession), pour cette cession, il faudrait:

- 1- Les placer en tablette
- 2- Téléphoner à l'éditeur afin d'en connaître les nouveaux prix,
- 3- Rassurer les clients qu'une prochaine commande est à venir si ce stock s'épuise.

Parce qu'il est très important de vendre tout de suite ce que l'on en main, si non le client (étudiant ou professeur) peut aller acheter ailleurs.

...4

4/

RAPPORT ET SUGGESTIONS POUR LA LIBRAIRIE LAURENTIENNE (suite)SECURITE:

Je suggère une voûte sécuritaire dans la librairie, si l'association étudiante peut se le permettre, pour ne pas garder trop d'argent dans la caisse. Ou encore, appeler Johanne pour diminuer le trop d'argent et que cela soit initialer par le caissier.

Etre plus discret lors du transport de l'encaisse (librairie ou bureau). Ne pas exposer les argents à la vue des étudiants dans le café étudiants.

PRIX COMPETITIFS:

Appeler d'autres libraires pour leur demander le prix de tel volume afin d'être compétitif. Ça se sait très vite si un livre se vend moins cher ailleurs.

Mais respecter une marge de remise pour la librairie pour en assurer une saine administration.

Informar le client lors d'un achat s'il dit que c'est cher, que nos prix sont compétitifs (avec des preuves) et ne pas hésiter à nommer d'autres librairies tel que Guérin.

La clientèle sera encouragée à revenir.

CONCILIATION DE CAISSE:

Méthode plus rapide de compter la caisse.

Mettre les rouleaux ensemble : faire le total. Il n'est pas nécessaire de détailler la monnaie.

FOND DE CAISSE:

Toujours recompter le fond de caisse avant d'ouvrir sa caisse.

POUR ACCELERER LES RECHERCHES LORS D'UNE COMMANDE DE PAPETERIE:

Ne pas hésiter à appeler le distributeur et lui demander la page du catalogue, le prix, etc. Sinon l'étudiant fait des recherches toute une avant-midi... C'est du temps perdu.

...5

5/

RAPPORT ET SUGGESTIONS POUR LA LIBRAIRIE LAURENTIENNEAPPROVISIONNEMENT DE PAPETERIE

Exemple d'une lacune à ce sujet:

Depuis vendredi le 27 janvier 1995, il n'y a plus de PAPIER DUPLICATE POUR MACHINE VISA, MASTER & CARTE DEBIT.

Une commande de papier est placée et il y a un délai de 5 jours pour la livraison.

Pour cette raison, les employés (étudiants) refusaient tout achat par carte de crédit.

Solution proposée:

- Faire la commande immédiatement au centre VISA en demandant d'accélérer la livraison. Ça se fait.
- Courir chez un marchand le plus près, qui possède la même machine pour dépanner la librairie. (Visa donne ces rouleaux gratuitement.)

RAPPORT ET SUGGESTIONS POUR LA LIBRAIRIE LAURENTIENNE (suite)

POUR UN SERVICE EFFICACE

Mise en situation: (A)

Le professeur commande 130 copies d'un livre. Le libraire commande 90 copies à la Maison d'édition.

Il y a encore des demandes de ce livre lorsque les 90 copies sont épuisées.

Avant de dire au client : "C'est en commande, on le reçoit cette semaine", bien s'assurer que c'est vraiment commandé et donner un délai de livraison.

Exemple: Nous attendons ce livre vers la fin de la semaine.

Ce qu'il faut absolument faire: Celui qui commande les livres doit immédiatement vérifier la commande du professeur et évaluer combien de copies seront en demande d'après la liste des cours en vérifiant bien le nombre d'élèves inscrits.

Il est aussi très important de le mentionner à toute l'équipe afin que l'information soit bien acheminée auprès de la clientèle. Car un client satisfait est fidèle à notre entreprise.

Mise en situation: (B)

Nous venons de recevoir des livres qui sont encore dans l'entrepôt.

Mais nous avons des demandes répétées de ces livres à la librairie.

Nous ne pouvons vendre ces livres maintenant parce que:

- 1) le code n'est pas fait
- 2) le prix n'est pas inscrit.

Il en résulte donc d'une perte des ventes qui étaient assurées si la situation aurait été réglée.

METHODES SUGGERÉES:

Lors de la commande:

- 1) Faire un code immédiatement
- 2) Demander le prix de détail à l'éditeur pour évaluer un prix
- 3) Faire l'entrée immédiatement dans l'ordinateur à 0 quantité mais avec déjà le code et le prix
- 4) Lors de la réception des livres, même si le responsable n'est pas là et pour ne pas perdre de ventes:
 - a) Bien compter le nombre de livres reçus
 - b) L'inscrire à l'ordinateur
 - c) Etiqueter les livres
 - d) Les placer en tablettes.

L'idéal c'est d'avoir penser à un espace dans la tablette dans la section du thème de ce livre. Exemple: Philosophie. Et d'avoir au départ déjà identifier sur CARTON avec: TITRE DU LIVRE, PRIX, NOM DU PROFESSEUR et également, inscrire le CODE. Si le code est inscrit sur le carton, ça évite de déranger le caissier sans arrêt pour connaître le code pour l'étiquetage.

RAPPORT ET SUGGESTIONS POUR LA LIBRAIRIE LAURENTIENNE (suite)RENCONTRE LE 6 FEVRIER 1995 EN SOIREE

Une réunion a eu lieu avec tous les étudiants qui travaillent à la librairie.

Les points suivants ont été soumis:

- Un nouvel horaire a été établi,
- Des mises au point sur les méthodes de travail.
- Des avertissements sérieux ont été faits au sujet de la caisse (note de crédit)
- Avoir un peu plus d'initiative, voir le travail à faire, etc...

Une autre réunion avec les anciens et M. Robert Bondaze est prévue pour mercredi soir le 8 février 1995:

ORDRE DU JOUR

- Critères pour embaucher des étudiants à la librairie
- Vente des ordinateurs.

RAPPORT ET SUGGESTIONS POUR LA LIBRAIRIE LAURENTIENNE (suite)

Le 13 février 1995

NEGOCIER DES RETOURS:

Tenir compte du pourcentage et du temps pour faire les retours.

- Beaucoup d'étudiants n'étant pas venus acheter les livres commandés par leur professeur, nous préviendrons ces professeurs que les livres seront retournés au fournisseur (afin que la librairie bénéficie d'un crédit rapide).
- Nous suggérerons aux professeurs qu'il avisent leurs élèves d'aller acheter ces livres et qu'un léger rabais leur sera accordé.
- Ensuite, on pourra faire l'inventaire et retourner les livres le plus tôt possible.
- Il faut aussi être capable de négocier une mise en place avec les représentants. Il y a plusieurs maison d'éditions qui le font.
- **IMPORTANT:** Je suggère de couper à 50% les commandes des professeurs parce que les élèves iront souvent acheter des livres usagés ailleurs. La librairie en est donc pénalisé en terme de vente de volumes.