



LE MANAGEMENT EN MICRO À LA FNAC SAINT-LAZARE :

KEEP CALM ET PLACE TES SERVICES

Alors voilà :

- ~ On embauche des gens et on les forme à la va-vite à coups de e-learning de bonne conscience sur les produits et services proposés par l'enseigne.
- ~ On leur impose un cœur de métier qui consiste prioritairement à placer des services auprès des clients.
- ~ On leur explique bien clairement que leur performance est strictement individuelle et que leur chiffre sur les placements est pour eux-mêmes, qu'ils sont seuls. Aux oubliettes l'esprit d'équipe.
- ~ On leur met la pression aux résultats et on les met en danger quand les limites de l'honnêteté sont enfreintes vis-à-vis des consommateurs.
- ~ On prétend les motiver en affichant des tableaux de résultats individuels à la vue de tous
- ~ On prétend les fédérer en les rassemblant sur des réseaux.
- ~ On les flatte en leur faisant croire que c'est grâce à eux que les magasins tournent.
- ~ On ne met pas de cadre et on laisse certains N3 prendre une posture de responsable auprès des collègues et des clients.
- ~ Quand la CGT alerte sur tout ça, on nous répond que tout va bien.

Bref, on façonne un environnement délétère basé sur la compétition et la course individuelle aux résultats dans lequel seuls les « performeurs » survivront par n'importe quel moyen.

Cependant, lorsque les inévitables et imparables jalousies et rivalités s'installent, lorsque la tension monte et que la discorde s'invite entre ces gens placés en compétition... finalement, lorsque le facteur humain reprend ses droits...

QUI PREND LE CONTRÔLE DE LA SITUATION?

QUI GÈRE LES CONFLITS?

QUI MANAGE LES ÉQUIPES?

PERSONNE.

On n'a pas de temps à perdre pour savoir ce qu'il se passe vraiment et qui sont les vrais responsables de ces situations.

ON LICENCIE ET CIRCULEZ Y'A RIEN À VOIR.

Voilà ce qui est arrivé à notre collègue Dayalas, vendeur du rayon micro, parmi les meilleurs en placement de service et en taux de conservation et qui n'a jamais eu la moindre sanction par le passé. Apprécié par beaucoup, pour preuve tous les témoignages de soutien qui ont été faits par des collègues de tout le magasin.

Ce licenciement injuste a creusé le fossé de la défiance des salariés envers la direction.

Et aujourd'hui c'est Laura, vendeuse dans ce même rayon, qui démissionne en dénonçant toutes ces pratiques qu'elle ne supportait plus...

AU SUIVANT !

31.12.2024