



## Cgt Fnac La Valentine

# Et les nominés sont.....

L'information vient de tomber, notre magasin est en lice pour remporter le trophée Fnac de la satisfaction client. Il est même demandé aux équipes d'amener des idées afin de contribuer à la victoire finale.... Ne soyons pas négatifs, dans le contexte morose qui est le notre un peu d'amusement nous fera du bien, et après tout on se marre beaucoup plus avec la remise du Ballon de Plomb, ou des Gérard du cinéma que lors de la cérémonie des Oscars ou du Ballon d'Or.

Comment satisfaire au mieux les clients, et bien il suffit de les écouter ou de lire les NPS. Cela tombe bien les Gérard de la Fnac, pardon les trophées Fnac sont basés dessus. Première demande des clients, plus de vendeurs et plus de personnel caisses. Voilà une idée créative et novatrice et qui d'ailleurs n'a pas été appliquée depuis longtemps à la Fnac.

Deuxième point, les clients se plaignent du manque de stock en magasin. Peut être devrions nous proposer que les vendeurs puissent à nouveau faire des commandes pour satisfaire au mieux les besoins de la clientèle.

Troisième point, quand les clients arrivent à trouver un vendeur, il leur arrive de les trouver démotivés. Soupçon de démotivation qui s'estompe vite chaque fois qu'un client a aperçu la fiche de paye d'un vendeur....

Plus de vendeurs, plus autonomes et mieux rémunérés décidément les clients de la Fnac sont des vrais révolutionnaires....

Ne nous faisons pas d'illusions, ce trophée n'est qu'une opération de communication, comme on en trouve dans toutes les entreprises où le dialogue social se résume au néant.

**Les trophées de la Fnac, ou comment contenter le petit peuple avec une miette de pâté Hénaff quand d'autres se goinfrent avec du foie gras.**