XAVIER, CHEF DE RAYON FRUITS ET LEGUMES.**Vendredi 8 h :**

Xavier regardant son rayon : "Comment ? il n'y a rien de fait et ?.... Yasmina , où est Yasmina ?"
X : "Salut Yannick, as-tu vu Yasmina ?"
Y : "Non, bizarre....elle est toujours à l'heure, elle peut-être malade ?"
X : "Il manquerait plus que cela ! Viens me donner un coup de main".
X : "Ou sont les fraises pour la Tête de Gondole ?"
Y : "La livraison a été refusée, elles étaient tournées ?"
X : "Comment allons nous faire ? Que mettons nous à la place ?"
Y : "Pourquoi pas les avocats ?"
X : "Mais cela fera le troisième jour, enfin on n'a pas le choix !"
X : "Yannick je remonte au bureau pour passer les commandes. En attendant qu'elle arrive où qu'elle donne signe de vie, mets toi à la vente".

Vendredi 11h 30 :

X : "Zut, déjà cette heure-là ! je n'ai pas vu l'heure passer. Il faut que je descende en magasin voir ce qu'il se passe".
Y : "C'est la panique. Je suis tout seul, les clients s'impatientent" !
X : "Que veux-tu que je fasse" ?
X : "A son arrivée, elle va m'entendre" !

Vendredi 14h 00 :

X : "Ah enfin tu....."
YA : "J'attendais le médecin, mon fils était malade ce matin".

Vendredi 17h 00 :

X : "Je remonte au bureau faire mes prévisions de commandes pour demain c'est une grosse journée en plus".
Un fournisseur se présente :
"Bonjour Xavier, m'accordez-vous quelques minutes pour les promos ?"
X : "Rhaa.... ce n'est vraiment pas le jour ! Enfin, asseyez-vous !"

Vendredi 19h 00 :

Raoul (Chef de Secteur P.F.) : "Comment vas-tu Xavier ?"
X : "C'est la galère.... depuis ce matin tout va mal...une fille absente, la promo refusée... les fournisseurs sans rendez-vous.... non rien ne va plus !"
R : "C'est la même chose pour moi !...C'est vraiment un jouret les gars des fraudes sont là ! J'ai passé l'après-midi avec eux !..."
X : "Mon Dieu, quel métier.... bon on descend en magasin ?"

Dans le rayon :

YA : "Pourquoi avoir remis les avocats en T.G ? C'est le 3ème jour et cela ne marchait déjà pas !"
X : "Nous avons refusé les fraises, elles étaient tournées !"
YA : "Vous auriez pu mettre les melons, ça marche bien, en plus c'est la saison !"
X : "Ben oui.....on n'y a pas pensé.... nous étions débordés...!"

Samedi 7h 30 :

Xavier arrive dans son bureau et lit un fax qui dit : "suite grève...ananas bloqué.... dans bateau... au Havre..." "Rhaa..... non c'est pas vrai....ça continue! Il sont en publicité Presse aujourd'hui !"

QU'EN PENSEZ-VOUS ?

Pour répondre, remplissez le tableau ci-dessous :

	1er imprévu	2ème	3ème	4ème	5ème
1 - Quels imprévus avez-vous détectés ?					
2 - Ces imprévus devaient-ils obligatoirement être pris en charge ?					
3 - Si oui, pensez vous qu'ils ont correctement été pris en charge ?					
4 - Quelles solutions auriez-vous prises ?					
5 - Que faire pour éviter que ces imprévus ne se reproduisent ?					

POUR MAITRISER LES IMPREVUS.....

1- Etablissez la liste des principaux imprévus qui peuvent survenir à votre rayon :

2 - Dès qu'un imprévu se produit, posez-vous les questions suivantes :

Dois-je impérativement le prendre en charge ?

si NON, l'éliminer.

si OUI, réagir immédiatement mais le GERER et non le SUBIR.

Comment faire ?

- Envisager TOUTES LES SOLUTIONS en partant de la plus facile jusqu'à la plus compliquée.
- Choisir la MEILLEURE SOLUTION POSSIBLE.

3 - Après coup, se demander :

Pourquoi cet imprévu s'est-il produit ?

Quelles en sont les véritables raisons ?

Que faire pour éviter qu'il ne se reproduise à l'avenir ?