**Zarządzanie personelem w sieciach handlowych — jak usprawnić działania HR w rozproszonej strukturze organizacyjnej?**

**Osoby zarządzające sklepem codziennie muszą zmagać się z wieloma wyzwaniami. Szczególnie trudne jest to w czasie pandemii, kiedy sytuacja wymaga natychmiastowego reagowania na stale zmieniające się zasady bezpieczeństwa. Jakie to wyzwania i jak się z nimi zmierzyć? Odpowiedzi znajdziecie w niniejszym artykule. Zapraszamy do lektury.**

**Wyzwania, z jakimi muszą zmierzyć się kierownicy sklepów**

**Bardzo szeroki zakres obowiązków**

Kierownicy sklepu często mają bardzo zróżnicowane obowiązki. Mimo że na ich barkach spoczywa dbanie o sklep, zaopatrzenie czy zgodność z przepisami BHP, nieodłącznym elementem ich pracy jest także. uczestnictwo w procesach rekrutacji, zatrudnienia, podpisywania umów z pracownikami, onboardingu, szkolenia nowych pracowników, zarządzania personelem, planowania grafików, rozliczania czasu pracy czy zatwierdzania wniosków urlopowych.

Oczywiście inaczej wygląda to w przypadku sieci małych sklepów, gdzie zazwyczaj jedna lub dwie osoby uczestniczą we wszystkich wyżej wymienionych zadaniach, a inaczej w dużych marketach, gdzie - ze względu na wielkość sklepu oraz liczbę pracowników - osoby zarządzające dzielą się poszczególnymi obowiązkami.

**Sezonowość i zarządzanie grafikami**

Kolejnym wyzwaniem jest sezonowość, a więc zmieniający się ruch w sklepie w zależności od pory dnia lub dnia tygodnia. Sezonowość pojawia się nawet w małych punktach sprzedaży, co może być spowodowane m.in. wydarzeniami organizowanymi w okolicy (takimi jak m.in. targi, koncerty, festyny i inne).

W przypadku dużego sklepu, kiedy jeden dział jest bardziej obciążony, można przenieść do niego pracowników z innego działu. W przypadku małych placówek, należy odpowiednio zaplanować grafik, aby nie było zarówno sytuacji, kiedy pracowników jest za mało, jak i za dużo, ponieważ to może negatywnie wpłynąć na ich zaangażowanie i motywację do pracy.

W zależności od rodzaju sklepu (oferowanego asortymentu) sezonowość i efektywne zarządzanie grafikami to duży problem szczególnie w czasie pandemii, kiedy przepisy związane z obostrzeniami dynamicznie się zmieniają. Kierownicy muszą stale czuwać nad sytuacją i dopasowywać grafiki w zależności od panujących w danej chwili zasad bezpieczeństwa.

**Organizowanie kursów i szkoleń**

W przeciwieństwie do pracy biurowej, zorganizowanie szkoleń pracowników sklepu jest dużym wyzwaniem. Należy odpowiednio zaplanować pracę poszczególnych osób, aby w sklepie nie brakowało sprzedawców, a klienci byli zawsze obsługiwani na najwyższym poziomie. Tego typu inicjatywy najlepiej zaplanować w godzinach pracy, która jest wielozmianowa.

**Rekrutacja pracowników**

Tak jak wspomnieliśmy w punkcie pierwszym, kierownik sklepu jest zazwyczaj osobą wspomagającą rekrutację i kwestie kadrowe. Aby spełnić wszystkie wymogi prawne w tym zakresie, musi mieć nie tylko odpowiednią wiedzę i kompetencje, ale dysponować także aktualnym repozytorium dokumentów. Kodeks pracy ulega zmianom i poprawkom, przez co staje się coraz bardziej skomplikowany. Nie inaczej jest z umowami o pracę, które także często ewaluują. Do tego dochodzą jeszcze dodatkowe regulaminy wewnątrzorganizacyjne oraz inne wymogi zależne od danego miejsca pracy.

Szczególnie może to być skomplikowane w przypadku aptek, które dodatkowo wymagają odpowiednich uprawnień i kompetencji od farmaceutów.

**Onboarding nowych pracowników**

Zważając na szeroki zakres obowiązków kierownika sklepu, wdrożenie nowych pracowników to kolejne duże wyzwanie. Przede wszystkim należy zadbać o przygotowanie odpowiedniej dokumentacji, następne przeprowadzić wdrożenie pracownika i zapoznać go z zasadami oraz specyfiką pracy w firmie. Problem robi się coraz większy, jeżeli rotacja w danym miejscu pracy jest duża i personel często się zmienia.

**Komunikacja z pracownikami**

Kierownik sklepu jest punktem kontaktowym zarówno z centralą firmy jak i pracownikami. Czasem trudno z tym wszystkim nadążyć, a nadmiar informacji przekazywanych w różny sposób (m.in. osobiście, telefonicznie, mailowo czy przez wiadomość SMS) może sprawić, że łatwo zapomnieć lub przeoczyć jakiś szczegół. Podobnie jest w przypadku komunikatów przekazywanych pracownikom. Jeśli nie zarządzamy personelem biurowym, nie możemy mieć pewności, że nasi pracownicy odczytują na czas maila lub czy mogą w danej chwili odebrać telefon. Pojawia się pytanie - jak i za pomocą jakiego narzędzia przekazywać istotne informacje, aby mieć gwarancję, że na czas dotrą one do odbiorców?

**Jak rozwiązać problemy kierowników pracujących w rozproszonej strukturze organizacyjnej?**

Wymieniliśmy największe wyzwania, z jakimi muszą zmierzyć się kierownicy sklepów, ale... jak im sprostać? Czy istnieje jakiś uniwersalna metoda, dzięki której zoptymalizujemy każdą ze wspomnianych wyżej przestrzeni? Okazuje się, że tak. Z pomocą przychodzi system [WFM](http://eqsystem.biuroprasowe.pl/word/?hash=8f416e57cd27e90a20f10b51f76baeda&id=156895&typ=eprxprimer.pl) (Workforce Management System), który pomaga usprawnić zadania związane z zarządzaniem personelem, zapewniając szereg możliwości, takich jak m.in.:

l pomoc w rekrutacji i zatrudnieniu pracowników,

l zebranie niezbędnej i aktualnej dokumentacji w jednym miejscu (system oferuje dostęp do aktualnych wzorców dokumentów, czy innych niezbędnych formularzy),

l zatwierdzanie wniosków urlopowych,

l zarządzanie grafikami (tu z pomocą przychodzi także uczenie maszynowe, które jest w stanie zautomatyzować ten proces i stworzyć grafik na podstawie danych historycznych, preferencji pracowników oraz przewidywanego ruchu w danym czasie),

l zarządzanie świadczeniami socjalnymi,

l komunikacja z pracownikami (wszystkie wnioski oraz cała komunikacja odbywa się za pomocą narzędzia dostępnego zarówno w formie aplikacji mobilnej, jak i webowej),

l dbałość o zgodność z prawem oraz kodeksem pracy,

l zarządzanie szkoleniami,

l rozwój kompetencji pracowników,

l odpowiednie rozdysponowanie personelu,

l planowanie rozwoju pracowników w kierunku wymienności funkcji.

Co więcej, systemy HRM oferują samoobsługę pracowniczą, czyli możliwość samodzielnego składania wniosków i zarządzania procesami kadrowymi przez pracowników. Automatyzacja wielu czynności, takich jak wysłanie odpowiedniej dokumentacji czy zarządzanie grafikami sprawia, że kierownicy mogą zaoszczędzić dużo czasu i skupić się na innych obowiązkach.

**Jak widać, praca kierownika sklepu wymaga doskonałej organizacji pracy. Na szczęście, na rynku istnieją narzędzia, które mogą zautomatyzować wiele czasochłonnych i powtarzających się zadań, dając więcej przestrzeni na ciekawsze i bardziej angażujące zadania.**

**Więcej na ten temat dowiesz się na webinarze pt. "**[**Grafik pracy w sieci handlowej w 5 minut – czy jest to możliwe?**](https://www.xprimer.pl/grafik-pracy-w-sieci-handlowej-w-5-min/)**" organizowanym przez nas 22.04.2021 o godz. 13:00. Rejestracja** [**tutaj**](https://www.xprimer.pl/grafik-pracy-w-sieci-handlowej-w-5-min/)**.**