

- כמה סניפים מפעילה חברתכם בתחום קמעונאות המזון? יש להתייחס לשטחי המכירה לכל סניף,
- חברתנו מפעילה 5 סניפים, 4 גדולים כ-2,500 מ"ר כל אחד, והאחרון קטן כ-500 מ"ר שטח מכירה.
- מה הם היתרונות או החסרונות לספק שיש לו סדרנים או נהגים מסדרים?

היתרון המובהק הינו זמינות מדף, ספק כשהוא עצמו מביא את הסחורה ומסדר אותה מתמקד רק בסחורה שלו, הוא הכי בקיא במוצרים שלו, מיקוד, מתעסק רק בסחורתו ומן הסתם אכפת לו יותר מהמכירות שלו, להוסיף לזה שהוא שולט יותר בהזמנות כי הסדרן שלו וידאג לו לאי חוסרים, היתרון התקשורת הישירה והמלאה בין הספק לסדרן שלו. חסרון :- לפעמים הרצון למכור כמה שיותר יכול להביא לניגוד אינטרס מול הקמעונאי, סדרנים של ספקים ינסו לדחוף ככל האפשר מוצרים שלהם, כאשר המצב האידיאלי שאני כקמעונאי והספק צריכים להיות שותפים, על כן מדובר על חסרון שהינו שולי לעומת היתרונות, ובנוסף אנו שולטים בעסק שלנו ובכך מונעים את תופעות ניסיון שליטת סדרנים של הספקים על המדפים, על כן אין חסרון לספק בסדרנות על ידו זה רק יתרון לספק.
- אילו קטגוריות הספקים מסדרים ואילו הרשת מסדרת? לפרט עבור כל קטגוריה חלב, משקאות ויבש, והאם הסדרנות למוצרים בקטגוריות אלו שונה מיתר המוצרים לאותה הקטגוריה ?

בחלב כ-90% מהמוצרים מסודרים על ידי הספקים עצמם (הספקים הגדולים), בקשר לגד לא זכור לי. הקטנים בתחום זה אנו מסדרים עבורם. המשקאות קלים מסודרים למעט יפאורה מסודרים על ידנו, עשינו את המעבר לפני חמש שנים (החברה המרכזית).

ביתר התחומים הסדרנות מתחלקת בין עצמית וע"י ספקים
- למה המעבר לסדרנות עצמית במשקאות קלים לא כלל מוצרי חברת יפאורה?

יש חברות שלא מעוניינות בסדרנות על ידי הרשתות.
- האם פניתם כחלק מתהליך המעבר ליפאורה והיא בתורה השיבה שלא מעוניינת להיות שותפה למהלך כזו?

לא, היא לא מעוניינת.
- האם קטגוריות המוצרים שהספקים מסדרים הינה אחידה בכל סניפי הרשת, או משתנה בין סניף לסניף? אם משתנה, יש לפרט באיזה סניפים ובאיזה מוצרים .

חלוקת הסדרנות ביננו לספקים הינה אחידה בכל סניפי הרשת, בין היתר אנו גם מגבים ועוזרים לספקים המסדרים על ידם בעת שיהיה צורך.

- **האם הרשת שוקלת לעבור לסדרנות עצמית? באילו קטגוריות? מתי? יש תכנית מפורטת?**

לא, אין תוכניות כאלו, אין בכוונתנו לעשות מעבר זה, אנו רואים שהמתכונת של היום נהדרת. אני חושבת שהם עושים את זה יותר טוב מאתנו, מדובר על חברות מאסיביות, מקצועיות, ועל כן חשוב מאוד בסדרנות נושא הארגון המקצועי, הדרכות וכו'.

- **נא תארו יום עבודה של סדרן של ספק? מקודד מחירים? מבצע הזמנות? מסדר על המדף? מסדר את המחסן? מי מפקח עליו? ממי הוא מקבל הנחיות? (תקף לכל הקטגוריות)**

אין פרמט קבוע, זה דיי משתנה, אצלנו הם לא מסדרים במחסנים למרות שיכול להיות שאכן מבצעים פה ושם. קידוד הם מבצעים, כנ"ל לגבי פגי תוקף. בנושא הזמנות הם תומכים בסוכנים שלהם לאור כך שהם הכי מעודכנים בחוסרים. הפיקוח על סדרן של הספק בסניף מתבצע על ידי מנהל הסניף כעיקרון, לראות מדפים מסודרים וכו' וכנ"ל ע"י המחסן שצריכים לאשר לו הזמנה מהספק.

- **נא תארו יום עבודה של סדרן שלכם? עם חלוקה לחלב וצונן, משקאות קלים ויבש.**

סדרן שלנו מקבל מהבוקר את הגדרת יומו הכוללת המוצרים שבהם יטפל, טיפולו כולל בין היתר הוצאת סחורה עדכונים שהתבקש לבצעם, פגי תוקף וכו'. כעיקרון סדר זה תקף לכל הקטגוריות ואין שוני בין חלב למשקאות קלים או אחר.

- **מה היא מידת הנוכחות של סדרן של ספק גדול (תנובה, שטראוס...) לעומת נוכחות סדרן של ספק קטן?**

תלוי בגודל הספק, סדרן של ספק גדול הנוכחות שלו גבוהה מזו של סדרן של ספק קטן, מידת הנוכחות נעה בין כל יום עד פעם בשבוע, כאשר בשורה התחתונה השוני בתדירות הינו בעל השפעה על זמינות מדף. אנו קוראת לסדרנים "כלבי שמירה" דואגים תמיד שהכל פיקס.

- **האם תיתכן פגיעה בספק קטן שתדירות הסדרנות שלו הינה נמוכה?**

- ברור שאם לספק אין סדרן מוגדר ונוכח איני בטוחה שמישהו אחר יתקן את המעוות על המדף ובהתאם תהיה פגיעה בנראות ובמכירות.

- **האם היו מקרים שהגבלת כניסת ספקים חדשים ו/או מוצרים חדשים מסיבת אי יכולת הספק לסדר בעצמו את סחורתו?**

לא. אין דבר כזה, תמיד נמצא את הפתרון, מה שחשוב לנו זה הרווחיות מהמוצר הסדרנות של הספק אינה קרטירון.

- **מה הם המדפים המועדפים של הספקים?**

המדפים המועדפים על הספקים הינם בגובה העיניים ובכיוון התנועה אם זה בהתחלה או בסוף.

- **איך הרשת מקצה את המדפים המועדפים על הספקים? איזה ספק זוכה במדפים אלה? ולפי איזה גורמים (קריטריונים) הספק זוכה במדפים אלה?**
- לפי ההיגיון, בונים את זה בעת פתיחת החנות, ברור שספק מוביל מקבל את השטח העיקרי, לפעמים אנו שמים ספק חלש ליד ספק חזק על מנת לחזקו, ישנם המון שיטות ושיקולים, הפרמטר החשוב ביותר נשאר הרווחיות מהמוצרים.
- **כאשר המבצע הוא של הרשת - איך מתבצע שילוט ותצוגה למבצעים? מי מקבל את ההחלטה? מי מבצע מה?**
- החלטה על מבצע מבצעים ביחד עם הספק, למרות שלפעמים מדובר על החלטה חד צדדית שלנו, בכל מקרה השילוט נעשה על ידנו, אנו קובעים על ידי מערכת שילוט שלנו איך ייראה, הסדרן של הספק מקבל על ידי עובדינו בסניף את השילוט ומשימתו בנישה זו מסתכמת בתליית השילוט.
- **פלנוגרמה, האם אתם מבצעים אותה? איך הרשת מקצה את המדפים בין הספקים? ולפי איזה גורמים (קריטריונים)?**
- כן יש לנו, אנו קובעים אותה כעיקרון בעת פתיחת הסניף במטה הסחר שלנו, על בסיס דוחות שאנו מבצעים, עליה מבצעים גם שינויים בעת הצורך, תמיד יש השפעות עליה לפי דוחות המכירה העדכניים ומוצרים חדשים.
- **האם יש הטבות שניתנות ע"י ספקים לעובדי הרשת? בגין מה? למשל האם ייתכן שספק ייתן מתנות למנהלי הסניפים?**
- אנו רשת פרטית משפחתית, ההחלטות העסקיות מתקבלות על ידנו לכן תופעות אלו לא קורות אצלנו, אני יודעת שברשתות אחרות עם עובדים בתפקידי מפתח חיצוניים זה אכן קורה, אצלנו מאמינים ועובדים לפי שיקול מקצועי בלבד.
- **ואם תעברו מיד לסדרנות עצמית מה יקרה?**
- אנו קמעונאיים ומערך הסדרנות הינו מערכת בפני עצמה, זה תחום מקיף, כיום יש הרבה דברה שהקמעונאי צריך להתעסק בהם, אז לבוא ולהוסיף לו התעסקות בסדרנות שהיא לא קלה זה יהיה הרבה. בסופו של יום תפקידנו הוא למכור יותר סחורה, אם נקח את הסדרנות עכשיו לא נוכל לעמוד ביעד גידול מכירות, כי סדרנות הינה תחום מקצועי וקשה להתעסקות הכולל בין היתר גיוס עובדים למערך, יש להדגיש שישנו קושי רב להגיע לרמת הסדרנות של הספקים, קח את אוסם כדוגמא, משקיעים שם המון כסף בכדי להגיע לרמת עבודה דקדקנית. לסיכום, אני אומרת שכן נוכל לעמוד בזה אבל זה יעלה לנו המון כסף ותוצר העבודה לא יהיה כמו בסדרנות על ידי ספקים.
- **האם במעבר לסדרנות עצמית במוצרי החברה המרכזית התוצאה שונה מסדרנות על ידי יפאורה?**
- לקחת דוגמא לא טובה כי יפאורה חברה לא קטנה.

- **נא פרטי, אם אפשר לבצע סדרנות לחברה המרכזית, שגם היא לא חברה קטנה, למה אי אפשר להחיל את זה גם על יפאורה?**
- כשאנו מבצעים סדרנות עצמית אנו מקבלים עמלת סדרנות, יש חברות שאין מוכנות לשלם את העמלה מטעמי כדאיות כלכלית ומבקשות לבצע את זה על ידן, אנו ביוחננוף לא משתמשים בשרירים ובכוח והולכים לקראתם.
- **תארי לי מעבר לסדרנות עצמית שחל בשנתיים האחרונות, באיזה קטגוריה, באיזה מוצרים, לאיזה ספק, סיבת המעבר, ומה תוצאות המעבר?**
- אני בטוחה שהיה מעבר כזה, איני זוכרת פרטיו. אני אחזור אליך בעניינו.
- **מה עם החברה המרכזית, הזכרת בתשובתיך קודם שחל מעבר כזה, פרטי אודותיו?**
- במעבר הזה הספק תמך בנו, קיבלנו ממנו עזרה, מעבר זה כלל תהליך למידה לאור כך שסדרנות זה לא לשים את המוצר וללכת, מדובר על מוצרי מזון, עבודה שהינה תורה בפני עצמה.
- **האם המעבר לסדרנות עצמית התבצע לבקשתכם ולפי תוכניות עבודה שלכם, או לבקשת הספק?**
- אני הייתי חלק מהתהליך אבל לא זכור לי למה בדיוק התבצע מעבר זה.
- **האם יש קושי בסידור משקאות קלים לעומת סידור מוצרים יבשים?**
- בתחום משקאות קלים חייבים גברים לבצע את המשימה, מדובר על סחורה כבדה, מעבר לזה איני רואה שום הבדל בין הנחת בקבוק משקה על המדף לבין הנחת בקבוק שמן או עוגיות.
- **למה מבוקש לאשר את הפטור גם לקטגוריות מוצרים יבשים כגון חטיפים מלוחים?**
- הקושי להגיע לרמה של הספקים, השיטה של הספקים בסדרנות עובדת וזו עובדה. עובדתית אפשר לבצע את המעבר בהחלט, אבל לעשות את העבודה בצורה שנעשית היום ע"י הספקים באותה המומחיות והמקצועיות, זה תהליך שלם.
- **נא פרטי, מה היא תקופת המעבר הדרושה להשלמת תהליך בניית מערך סדרנות מקצועי?**
- אני משערת שתוך חצי שנה, אני לא יכולה להתחייב שאחרי תקופה זו התוצאה תהיה טובה בדומה לתוצאת סדרנות על ידי הספקים.
- **האם ישנם מקרים בסניפים שהם בבעלות הספקים? מי קובע איך מסדרים במקרה כזה, הסדרן של הספק או בעל המכולת?**
- כעיקרון לא, לפעמים יש פה ושם לתקופות קצובות, בקבוע הכל שלנו.
- **מה היעילות בסדרנות על ידי ספקים בשלושת הקטגוריות?**

- היעילות שלנו בסדרנות על ידי ספק בכך שיש לי יותר שקט כשהם מסדרים, אני סומכת יותר על בדייקנות שלהם בביצוע משימה זו, אין לי בעיות של חוסרים למשל, או של תוקף. אני קוראת לסדרנים של הספקים האבא והאמא של הפריטים, יש להם אינטרס למכור יותר סחורה, החשש של זליגת מוצרי ספק לשטח ספק אחר אינו מתקיים אצלנו, כי אני ישר מזהה ומדברת אתו בצורה כזאת שיבין אם יחזור על זה, אני אקח לו את כל השטח שלו. יש להדגיש שהיעילות שווה לכל הקטגוריות, בחלב הינה אף חזקה יותר לאור ייחודיות המוצרים בחלב, העבודה הינה ממש מקצועית. הדירוג שלי ליעילות למכלל הקטגוריות הינו: חלב היעילות הכי גבוהה, לאחריו היבשים לאור מכלול הפריטים הרב שיש בקטגוריה זו, ולבסוף משקאות קלים פחות יעילות לעומת השאר לאור כך שמדובר בעבודת סבלות.

- **נא פרטי, האם תשובתך לשאלה אחרונה תקפה גם כשמדובר בסדרן של ספק משמעותי כדוגמא: תנובה, שטראוס וכו' ?**

- בוודאי שאוכל לעשות זאת, מדובר ביכולת לשלוט על החנות, אנו ביוחננוף שולטים בחנויות שלנו.

לסיכום, יש לך מה להוסיף בנושא הסדרנות ברשתות קמעונאיות ?

לסיכום, אני בעד המצב הקיים כיום כל עוד אין חוק המחייב אותי למעבר לסדרנות עצמית אין בכוונתו לעשות כן, נכון שפג תוקף הצו, אבל כל עוד שאקדח אינו מונח על הצוואר אנו נמשיך במתכונת הנוכחית. הסייג הינו בסניפים מסויימים שלנו הסדרנים של הספקים לא איכותיים מספיק בדומה ליתר הסדרנים של אותו הספק ביתר סניפי הרשת, במצב כזה אקח את הסדרנות על עצמי באופן נקודתי לאותו הסניף בלבד ואבקש עמלת סדרנות מהספק. בשורה תחתונה כל עוד אין חוק אמשך לפעול בחופשיות בתחום הסדרנות אנו מרוצים והספקים תומכים ואין לנו תוכנית לעשות מעבר כזה.

מה הוא אחוז עמלת סדרנות עצמית שאתם גובים ?

0%



תרשומת שיחה

עורכת התרשומת:	
נושא:	בקשה למתן פטור להסדרי סדרנות ברשת אושר-עד
תאריך:	2.9.2015
שעת השיחה:	11: 30
נוכחים:	מיכל הלפרין ועידו נווה, משרד מיתר ליקוורניק גבע לשם טל מהרשות
מס' טלפון:	036103100

פירוט:

קראנו את הפנייה שלכם. השאלה שלנו היא בעצם – מדוע יש הצדקה לפטור פרטני בעניין הזה? את השיקולים שאתם העליתם במכתב, כמו חסכון בעלויות וכיוצ"ב אנחנו שקלנו כבר במסגרת הפטור הפרטני. מה ההצדקה כאן לסטות מהסטנדרט ולחרוג מפטור הסוג?

מיכל: אושר-עד היא באמת חברה שמקדמת ספקים קטנים, והיא מאד מנסה לנווט את הספינה לכיוון הזה. היא עשתה הרבה מאמץ להגדיל את כמות הספקים הקטנים והיא לא הצליחה. היא מאד קרובה דרך אגב. ההצדקה המרכזית לתת כאן את הפטור לאושר עד שהיא שאם לא תיתן אותו זה פשוט יגרום נזק לחברה.

אלה נורמות שנקבעו בחקיקה ראשית. אם המחוקק קבע שיש צורך בסדרנות עצמית אז זה מה שצריך לקרות.

מיכל: המחוקק גם נתן לכם שיקול דעת. ואני לא באמת חושבת שבעניין הזה יש פגיעה בתחרות, אז אתם יכולים להפעיל את שיקול דעת.

במה אושר-עד שונה בעניין הזה מכל הקמעונאים הגדולים האחרים? למה היא לא יכולה להתיישר לפי הכללים שנקבעו וכל השאר כן? אנחנו מבינים שבעליה ומנהליה של חברת אושר-עד מאמינים באמת ובתמים שהם מקדמים את הספקים הקטנים, אבל ברמת המספרים הפשוטים היא נמצאת נמוך בדירוג, מתחת לממוצע.



מיכל: אם יש רשתות שבנויות על סדרנות עצמית אז הן מחוץ לתמונה. אני אהיה מאד מופתעת לשמוע שאושר-עד היא היחידה שלא עומדת ביעד הזה.

■: את גם לא אומרת לי שיש איזה יעד ומטרה שאליה אושר-עד מתכוונת להגיע ולכן היא צריכה את הזמן הזה. אנחנו נתן חבל אם תתנו לנו עם מה לעבוד. את בעצם רוצה שנשנה את הכללים, את לא מביאה הצדקה להחרגה. שום דבר לא מייחד כאן את אושר-עד מהאחרים.

מיכל: אני מבינה מה אתה אומר. אחזור אליך.

- **הסבר על פעילות חברתכם בתחום הסופרמרקטים, כמה סניפים ? להתייחס לשטחי מכירה לכל סניף.**

יש לנו 8 סניפים פעילים, בממוצע שטחי מכירה של 3,500 מ"ר לסניף, כאשר כל החנויות הינם מעבר ל 2,000 מ"ר שטחי מכירה, תחת מיתוג אחד אושר עד.
- **מה הם היתרונות או החסרונות לספק שיש לו סדרנים או נהגים מסדרים?**

היתרון הכי חשוב שהמדפים כל הזמן יהיו מסודרים. כאשר הסדרנות תהיה בידיים של הרשתות המדפים אינם מסודרים, תמיד בסדרנות של הספק המדפים מסודרים יותר, ובהתאם המכירות שלו יהיה יותר גבוהות.
- **אילו קטגוריות הספקים מסדרים ואילו הרשת מסדרת? לפרט עבור כל קטגוריה חלב, משקאות ויבש, והאם הסדרנות למוצרים בקטגוריות אלו שונה מיתר המוצרים לאותה הקטגוריה ?**

באשר עד הספקים מסדרים הכל בכל הקטגוריות למעט ספקים קטנים שאין באפשרותם, למעט ספקים קטנים בכמות מאוד מינורית, ברשת אושר עד הספקים מסדרים את מוצריהם גם בתחום החלב, במשקאות הקלים וביבש, למעט ספקים קטנים ביבש שאין באפשרותם להסתדר עם סדרנות משלהם, איני זוכר שמות ספקים אלו.
- **האם קטגוריות המוצרים שהספקים מסדרים הינה אחידה בכל סניפי הרשת, או משתנה בין סניף לסניף ? אם משתנה, יש לפרט באיזה סניפים ובאיזה מוצרים .**

כן אחידה .
- **האם הרשת שוקלת לעבור לסדרנות עצמית? באילו קטגוריות? מתי? יש תכנית מפורטת?**

לא, לא שקלנו אף פעם, אנו בכלל לא מעוניינים ולא רוצים, כל עוד והנושא תלוי בנו, לעבור לסדרנות עצמית. אנו מאמינים שבסדרנות על ידי ספקים החנות שלנו יותר מסודרת ויותר יעילה, לספק יש מוטיבציה שהמדף שלו יהיה מסודר ובכך אני יוצא נשכר, הם עושים את הסדרנות יותר טוב ממני. נכון שאני מוותר על עמלת סדרנות במקרה כזה אבל ממילא מדובר על הכנסה שאינה בגדר מתנה אלא לכיסוי הוצאות מערך סדרנות. בשורה תחתונה אם נעבור לסדרנות עצמית הנזק שייגרם לנו ממעבר כזה יביא נזק יותר מתועלת.
- **נא תארו יום עבודה של סדרן של ספק ? מקווד מחירים? מבצע הזמנות? מסדר על המדף? מסדר את המחסן? מי מפקח עליו? ממי הוא מקבל הנחיות?(תקף לכל הקטגוריות)**

אין ביכולתי להגיד לך בקשר לסדר יומו של סדרן (מפנה אותי לשותף שלו-מנהל סחר).
כעיקרון סדרן של הספק עושה הכל במה שקשור בסחורה שלהם, כאשר מנהל הסניף
מפקח על עבודתם.

- **נא תאר יום עבודה של סדרן שלכם? עם חלוקה לחלב וצונן, משקאות קלים ויבש.**

אנו מחזיקים מעט מאוד סדרנים. אנו לא מעודדים סדרנות עצמית, אני עושה שירות
כשאין ברירה.

- **מה היא מידת הנוכחות של סדרן של ספק גדול (תנובה, שטראוס...) לעומת נוכחות
סדרן של ספק קטן?**

לא ידוע לי בדיוק (מפנה לשותף).

- **האם היו מקרים שהגבלת כניסת ספקים חדשים ו/או מוצרים חדשים מסיבת אי יכולת
הספק לסדר בעצמו את סחורתו?**

לא. אם המוצר רווחי עבורי אני אסדר. הסדרנות לא תמנע כניסת ספקים חדשים.
השיקול הינו כלכלי, אם אני מרוויח ממוצר זה אזי הסדרנות אינה פרמטר.

- **אילו יתרונות מקבלים הספקים שיש להם סדרנות ברשת? האם תיתכן פגיעה בספק
קטן?**

היתרון שהמדף שלו תמיד מסודר ומתוק-תק, כשאני מסדר סדרי העדיפות שלי שונות
מסדרן של ספק. סדרי העדיפות שלי מנהל הסניף קובע. הספק הקטן לא נפגע, נכון
שספקים הגדולים עם סדרן קבוע יש להם יתרון, אבל לא פוגעים בקטן, אצלנו אף ספק
לא יעז לגלוש לשטח של ספק אחר, תיכנס לחנות שלנו תראה איך היא נראית, המדפים
מסודרים עם שטחי מדף גדולים לכל מוצר לא כמו ביתר הרשתות שטחי מדף קטנים עם
כמויות קטנות שנגמרות תוך יום יומיים.

- **מה הם המדפים המועדפים של הספקים?**

מדף בגובה העיניים הינו הכי מבוקש.

- **איך הרשת מקצה את המדפים המועדפים על הספקים? איזה ספק זוכה במדפים אלה?
ולפי איזה גורמים (קריטריונים) הספק זוכה במדפים אלה?**

אצלנו לא מחלקים מדפים מועדפים לאותם הספקים באופן רוחבי, אנו עובדים לפי שדה
על כל מדפיו לאורך, ספק יקבל שדה או יותר רק בשבילו על כל מדפיו, כשדה נחשב כל
הצלע של המדפים מלמעלה עד למטה.

לא יכול לענות לשאלת אופן הקצאת מדפים בצורה מדעית, ידוע לי שעובדים לפי הניסיון
שנצבר. אני אפנה אותך לשותף שלי, הוא בקיא יותר בתפעול מכח תפקידו כמנהל התפעול
והסחר של החברה.

שוחחתי עם :- מר אברום מוישה, בעלים ומנהל תפעול וסחר ברשת מרב מזון לכל- אושר עד, ביום

10.10.12, בטלפון

- מה הם היתרונות או החסרונות לספק שיש לו סדרנים או נהגים מסדרים?

היתרון ברור, הסדרן של הספק חי את המדף שלו כל הזמן, יודע מה חסר ומה צריך להזמין. איני רואה חסרונות, יכול להיות שהחיסרון היחיד הוא עלות והדאגה להקמת מערך סדרנות אצל הספק.

- אילו קטגוריות הספקים מסדרים ואילו הרשת מסדרת? לפרט עבור כל קטגוריה חלב, משקאות ויבש, והאם הסדרנות למוצרים בקטגוריות אלו שונה מיתר המוצרים לאותה הקטגוריה ?

אצלנו הספקים מסדרים הכל, כ- 99 אחוז מתכולת החנות. בקטגוריית החלב גם 99 אחוז אפילו מחלבות קטנות מסדרות את מוצריהם. בקטגוריית משקאות קלים גם, עצוב לי לאור כך שיפאורה הודיעה לנו באחרונה שהיא מפסיקה לסדר את מוצריה ומעבירה את הסידור לאחריותנו. ככלל הרצון שלי הוא שתמיד הספק יסדר את מוצריו, לכן ב -99% ממוצרי סניפנו ספקים מסדרים בכל הקטגוריות, אני מסדר רק בשוליים למשל מפעל לייצור חמוצים שלא מחזיק מערך והוא בתורו משלם לי עמלה.

- מהו סדר גודל אחוז עמלת סדרנות שאתם גובים ?

- האם קטגוריות המוצרים שהספקים מסדרים הינה אחידה בכל סניפי הרשת , או משתנה בין סניף לסניף? אם משתנה, יש לפרט באיזה סניפים ובאיזה מוצרים.

- האם הרשת שוקלת לעבור לסדרנות עצמית? באילו קטגוריות? מתי? יש תכנית מפורטת?

לא, לא. אנו מאמינים שעדיף שהספקים יסדרו את מוצריהם, כל אחד יעשה את מה שהוא יודע ומומחה בו. בסדרנות על ידי הספקים המדפים נראים טוב יותר. אני כל הזמן טוען שרק לרשתות קמעונאיות גדולות שווה לעשות סדרנות עצמית, ועל כן הן דוחפות לזה, לאור העמלות ומחזורי המכירות שווה להם סדרנות עצמית, לי זה יהווה יותר עלויות. ניסינו בעבר ויש לנו דיי ניסיון בתחום, התוצאות לא היו טובות, המדף לא נראה טוב, בלבול ועלויות מרובות, והסקנו שמהלך למעבר לסדרנות עצמית אינו נכון.

- נא תארו יום עבודה של סדרן של ספק? מקודד מחירים? מבצע הזמנות? מסדר על המדף? מסדר את המחסן? מי מפקח עליו? ממי הוא מקבל הנחיות? (תקף לכל הקטגוריות)

התפקיד שלו מאוד משתנה, אצל רוב הספקים תפקידו העיקרי של הסדרן לסדר את המדפים, ובנוסף, הוא אכן מקודד מחירים, בודק פגי תוקף, למחסן הוא לא קשור, יש לנו מחסנאי, גם הזמנות לא מבוצעות על ידו אלא על ידי הסוכן של הספק עצמו, בנושא זה תפקידו להעיר על קיום חוסרים. הפיקוח על הסדרנים של הספקים מתחלק בין מנהל הסניף והספק מצד שני, כאשר החלוקה הינה שמנהל החנות נותן לו את השטח שלו ומעדכן אותו על מבצעים וכו' אבל הבוס הישיר שלו זה הסוכן של הספק. את השטח וחנות שלנו אנו מנהלים.

- **האם קיימת בסניפכם פלנוגרומה בכלל ?**

[REDACTED]

[REDACTED]

- **נא תארו יום עבודה של סדרן שלכם, עם חלוקה לחלב וצונן, משקאות קלים ויבש .**

אותו סדר היום פחות או יותר, [REDACTED]
אין לי תשובה חד משמעית אם הוא עושה דברים נוספים על אלו של סדרן של ספק.

- **מה היא מידת הנוכחות של סדרן של ספק גדול (תנובה, שטראוס...) לעומת נוכחות סדרן של ספק קטן?**

- מידת הנוכחות הינה פונקציה של מחזור, הספקים מקצים שעות סדרנות לפי הצורך, אין לי תשובה למידת הנוכחות, כולם מנהלים את עסקיהם בצורה כלכלית, לא יקצו שעות שאין בהן צורך.

- **האם היו מקרים שהגבלת כניסת ספקים חדשים ו/או מוצרים חדשים מסיבת אי יכולת הספק לסדר בעצמו את סחורתו ?**

- [REDACTED]
היו מקרים שנתת גיבוי לספקים שאין להם יכולת לסדר? תן דוגמאות,

- [REDACTED]
אילו יתרונות מקבלים הספקים שיש להם סדרנות ברשת? האם תיתכן פגיעה בספק קטן?

- [REDACTED]
[REDACTED]

- **אין לכם ספקים המסדרים פעם בשבוע או על ידי נהג מסדר שעתיים בשבוע למשל?**

- [REDACTED]
[REDACTED]

אין ספקים אצלכם שלא מחזיקים סדרנים יומיים ?

- אמת ויציב כל הספקים שלנו מחזיקים סדרנים בכל יום, אפילו אם כמה שעות.
- מה הם המדפים המועדפים של הספקים?
- אני לא יודע כדי להגיד לך, אצלי לעולם ספק לא יבקש ממני מדף מועדף, יכול להיות שיבקש בכניסה לטור, אם נראה לנכון לתת לו נתן לו.
- איך הרשת מקצה את המדפים המועדפים על הספקים? איזה ספק זוכה במדפים אלה? ולפי איזה גורמים (קריטריונים) הספק זוכה במדפים אלה?
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- כאשר המבצע הוא של הרשת - איך מתבצע שילוט ותצוגה למבצעים? מי מקבל את ההחלטה? מי מבצע מה?
- ספק יכול ליזום מבצע, אבל רק אנחנו מחליטים על המבצע, אני מנהלים את הסחר שלי.
- ואם תעברו מיד לסדרנות עצמית מה יקרה?
- ברוך גדול, מחיר לצרכן יעלה. כי הסדרנות תעלה לי יותר ממה שעולה לספק וזה יתגלגל לצרכן, גם פחות סדר על המדפים, לנו זה לא יהיה טוב כיום אנו לא נערכים לאפשרות כזו. ודרך אגב מי שיאכל אותה במצב כזה זה הספקים הקטנים, מי ידאג להם בשטח, אני לא מבטיח שאוכל לדאוג לו כמו לגדול, היום הספקים הקטנים גם מסדרים אצלי כי יודעים שזה טוב להם.
- מה הם עיקר הקשיים במעבר לסדרנות העצמית ברשת? להסביר קשיים עם חלוקה לסניפי הרשת (גדול, קטן וכו') (האם היה מעבר? אם לא מה ההערכות)
- היה לנו מקרה כזה בשני סניפים, [REDACTED]
- [REDACTED]
- אנו מכירים את הביזנס שלנו לקנות ולמכור ולא לסדר מדפים.
- האם היו קשיים של הקניית ידע?
- כן
- האם ישנם מקרים בסניפים שהם בבעלות הספקים? מי קובע איך מסדרים במקרה כזה, הסדרן של הספק או בעל המכולת?
- בסניפינו אין מקררים של ספקים.
- מה היעילות בסדרנות על ידי ספקים בקטגוריות המוצרים היבשים?

- זה לא רק לסדר, זה להכיר את המוצר, הספקים הביאו איתם שיטות, נורמות וסטנדרטים. אתה יודע מה זה להדריך מישהו להיות סדרן וכמה זה עולה? אני חושש מאופציה זו פחד מוות.

- מה היעילות בסדרנות על ידי ספקים בקטגוריות המשקאות הקלים?

- כנ"ל

- מה היעילות בסדרנות על ידי ספקים בקטגוריות מוצרי החלב והצונן?

- כנ"ל

לסיכום, יש לך מה להוסיף בנושא הסדרנות ברשתות קמעונאיות?

לסיכום, אושר עד הינה רשת מרכולי ה-HD הכי בארץ, ואנו דואגים לצרכן ומוכיחים שהסדרנות צריכה להיות על הספקים כדי להוזיל מחירים, אחרת המחירים יעלו, הרשתות הגדולות הם מי שירצו את הסדרנות העצמית כי ירוויחו מזה, אצלנו זה רק יוסיף עלויות נוספות.

עורכת התרשומות:	
נושא:	בדיקת סדרנות עצמית גלילות
תאריך:	10.12.15
שוחחתי עם:	אייל רביד
תפקיד ומקום עבודה:	מנכל ויקטורי
טלפון:	054-4894176

ש- אני עושה בדיקה קטנה בגלילות.

ת-קדימה

ש-מי נמצא אצלך במקרה?

ת- שטראוס, נסטלה ופלדמן וכן אנד גריס. שאצלי בן אנד גריס גדול. הוא מוכר טוב.

ש-איך זה עובד, מגיע משאית עם הסחורה?

ת- הוא נכנס לסניף רואה מה חסר קורא למנהל מוריד את הסחורה מעדכן במוספון ומשאיר חשבונית.

ש- זה הולך למחסן מאחורה?

ת- אין גיבוי. הגלידה הולכת ישר למקרר בחנות

ש- אז אין מקרר מאחורה שהוא מקרר של גלילות?

ת- לא. מה פתאום.

ש- למה מה פתאום?

ת- זה מוצר רגיש. זה מסוכן. מקרר יכול להיות מופשר מכל מיני סיבות. גלידה אם הוא הופשרה זה בעיה. היא מתקלקלת. גם אין לי מקררים מתאימים לגלילות. יש לי מקסימום מינוס 18.

ש-וכמה צריך?

ת- צריך 25 משהו כזה.

ש-כל כמה זמן מגיעים הנהגים לסניף?

ת- בעונה יום יום. ולא בעונה בין פעם לשבוע ויש גם פעם בשבועיים.

ש- העובדה עם הנהגים כמו בגלילות דומה בעוד איזה מוצר?

ש- לחם זה דומה.

ש-זה בעצם אן סייל?

ת- כן.

ש- מה ההגדרה של ואן סייל?

ת- גם שטראוס במלוחים בחנויות הקטנות שלנו עושה את זה. מה זה? ואן זה אוטו וסייל זה מכירה. הוא מוכר מהאוטו. יש לו נקודת מכירה והוא ממלא אותה און ליין. בודק מה חסר וממלא. שאר הספקים עושים הזמנה ואז זה מגיע. הנהג בואן סייל הוא לא נהג רגיל. הוא צריך לדעת להתעסק במסופון לעשות הזמנות. הוא חוץ מגבייה עושה הכל.

ש-אז באיזה מוצרים זה עובד בואן סייל?

ת- לחם חוץ מיום שישי נראה לי. גלילות. חטיפים מלוחים בחנויות קטנות וסיגריות.

ש-למה סיגריות?

ת- כי לא מחזיקים מלאי. זה יקר וגניב ויש לזה פחת מפגר

ש-בוא נניח שהיית עובר לסדרנות עצמית

ת- לא יכול לעבור. זה קטסטרופה

ש-נניח. נניח שהיית עובר לסדרנות עצמית, מה היית עושה עם הגלילות?

ת- מה היה אפשר לעשות, שמה? שהוא יוריד למחסן? ממש לא. גלידה חייבת לצאת ממקפיא למקפיא. זה לא שניצלים קפואים או בורקסים.

ש- למה לא כמו שניצלים?

ר- שניצל שמים במקרר ומשם מוציאים. גלידה זה מוצר רגיש. שעה פיספסת אותו והלך.

ז-אז אם הייתי אומרת לך תסדר גלידה לבד

י- לא. אני אגיד לך יותר מזה, גם היום אני אומר לך ששופרסל זה סדרנות עצמית וזה נכון יהיה! אם הגלידה תסדר את עצמה שם. כי מה הרעיון של הסדרנות? שהספקים לא ישלטו במדף אבל נלילות לכל ספק יש את המקרר שלו והוא ממלא אותו.

ט- אני לא אמצא שתי גלילות באותו המקרר?

ת- תמצאי מה שאני אמרתי להם לסדר ואיפה. אבל בגלידה זה שטח סגור של מקרר זה בטון.

- **הסבר על פעילות חברתכם בתחום הסופרמרקטים, כמה סניפים? להתייחס לשטחי מכירה לכל סניף.**

אנו מפעילים 20 סניפים, כולם תחת המותג ויקטורי, שטחי מכירה לסניף נעים מ-800 מ"ר עד 3,500 מ"ר, כאשר 4-5 סניפים מעל ל-2,000 מ"ר.

- **מה הם היתרונות או החסרונות לספק שיש לו סדרנים או נהגים מסדרים?**

גם יתרון של הספק וגם של הרשת, כל הסחורה של הספק נמצאת על המדף עם זמינות מלאה, כל לקוח שבא ומחפש מוצר שלו מוצא מה שרוצה, אם אני אסדר לו לא מבטיח שאני אספק באותה היעילות. חלק מהסדרנים הינם עובדים באופן יומי (ספקים גדולים) וחלק במתכונת מצומצמת יותר בהתאם להיקפי העבודה.

- **אילו קטגוריות הספקים מסדרים ואילו הרשת מסדרת? לפרט עבור כל קטגוריה חלב, משקאות ויבש, והאם הסדרנות למוצרים בקטגוריות אלו שונה מיתר המוצרים לאותה הקטגוריה?**

בתחום החלב, מוצרי החלב וצונן אחר הספקים מסדרים כ-95% ממגוון המוצרים, בתחום זה אנו מסדרים את היתר. המוצרים שאנו מסדרים בתחום זה משתנים מסניף לסניף לאור כך שישנם חלק מהספקים המסדרים מוצריהם על ידם אין ביכולתם לספק שרות זה בחלק מהחנויות (הגדולות טרה, תנובה ושטראוס מסדרות בכל החנויות בעצמן) שלנו על כן באותן חנויות אנו מבצעים את השרות. הסדרנות שלנו הינה שולית ביותר בתחום זה. יש להדגיש שהסדרנות בתחום זה על ידי הספקים תקפה גם לספקים הקטנים (הכי קטן אצלנו זה כפיר).

בתחום המשקאות הקלים אנו מסדרים הכל למעט מוצרי החברה המרכזית, אנו מעדיפים שהחברה המרכזית תסדר את מוצריה לאור כך שהם מחזיקים ב-50% מהמכר שלנו לקטגוריה זו, כרגע אין באפשרותנו לעמוד בסדרנות זו במקומם. לצערי כשהספקים מסדרים את מוצריהם הנראות והמגוון של המדף הינו ברמה יותר גבוהה מזו שאנו יכולים להשיג, אם אנו מסדרים התוצאה הינה איכותית פחות ובכך אנו מפסידים כסף.

בתחום היבש, מתחלק מצד אחד אנו מסדרים הרבה מוצרים להרבה ספקים ומצד שני ישנם הרבה מוצרים המסודרים על ידי סדרנים של הספק הכולל את הספקים: אוסם, יונליוור, סאנו, חוגלה ואחר. חלוקה זו הינה אחידה לכל הרשת ואינה קשורה בגודל שטחי המכירה של כל סניף וסניף.

- **האם קטגוריות המוצרים שהספקים מסדרים הינה אחידה בכל סניפי הרשת, או משתנה בין סניף לסניף? אם משתנה, יש לפרט באיזה סניפים ובאיזה מוצרים.**

כעיקרון לא משתנה, למעט כמו שהזכרתי ישנם ספקים שאין באפשרותם בחלק מסניפינו לבצע סדרנות כמו ביתר הסניפים אזי אנו עושים שרות זה במקומם.

- האם הרשת שוקלת לעבור לסדרנות עצמית? באילו קטגוריות? מתי? יש תכנית מפורטת?

כן, ביצענו בתחילת השנה מעבר לסדרנות עצמית למעט קוקה קולה בתחום המשקאות הקלים, יש לנו את התוכניות מוכנות למעבר לסדרנות עצמית גם של מוצרי החברה המרכזית, לאור חוסר שביעות רצוננו מהשירות שלהם, ישנה תכנית למעבר כזה אך היא טרם אושרה סופית, אנו מחכים לסיום עניין קביעת אחוזי הסדרנות שנגבה, בעת שעניין זה יוסדר אנו נכין את המערך. בנוסף למשקאות קלים הורדנו ספק/מפיץ בשם שסטוביץ' שמוצריו כוללים: בייגל בייגל, קולגייט על מוצריו, ג'ונסון לתינוקות וכו'. עברנו לסדרנות עצמית למוצרי ספק זה לאור כך שלא הייתה לו היכולת לספק שרות סדרנות בכל סניפי הרשת והיו בעיות בחלק מהסניפים, הוא סידר בכ-10 סניפים, מתחילת שנה זו אנו מסדרים את מוצריו.

- נא תארו יום עבודה של סדרן של ספק, האם הוא מקודד מחירים? מבצע הזמנות? מסדר על המדף? מסדר את המחסן? מי מפקח עליו? ממי הוא מקבל הנחיות? (תקף לכל הקטגוריות)

סדרן של ספק אצלנו עושה כל מה שמנית בשאלתך לעיל, בפקוח מנהל קטגוריה ומנהל סניף וכנ"ל אנו מחזיקים מערך ביקורת קפדני. כעיקרון סדרן של ספק גדול מגיע ב-6-7 בבוקר והולך הביתה ב-1-2 בצהריים ובימי רביעי וחמישי מוסיפים גם משמרת ערב. כעיקרון אין צורך בסדרנות משלימה שלנו כגיבוי לסדרנים אלו למעט קרטוני חלב.

- נא תארו יום עבודה של סדרן שלכם? עם חלוקה לחלב וצונן, משקאות קלים ויבש.

אין באפשרותי להמשיך, יש לי לו"ז עמוס.