



# Famille de fonctions PR

Gestionnaires de produits \*

\* Par souci de lisibilité, la forme masculine est utilisée pour désigner certains rôles. L'emploi des termes masculins, « collaborateur », « chef » ou encore « utilisateur », par exemple, est épïcène.

# Raison d'être

Recevoir, entreposer et traiter des biens

**afin de**

fournir des produits ou des services qui répondent aux attentes des clients et aux normes de qualité.

## Finalités

En tant que **réceptionnaire**

assurer la réception des biens et les contrôler afin de disposer de tous les composants nécessaires pour l'entreposage ou la suite du traitement.

### Exemples de tâches

- Réceptionner des marchandises ou des objets ;
- Contrôler la qualité et la quantité des biens ;
- Contrôler l'emballage et la fraîcheur de denrées ;
- Examiner l'état des objets réceptionnés ;
- Contrôler si les biens livrés correspondent à la commande qui a été passée ;
- Signer des bons de livraison et enregistrer des factures ;
- Noter ou signaler des dégâts aux objets.

En tant que **gestionnaire de stock**

entreposer les biens suivant les normes et instructions afin de les mettre à disposition du service de manière structurée.

### Exemples de tâches

- Étiqueter, classer ou répertorier les biens ou objets réceptionnés ;
- Enregistrer les biens réceptionnés dans une banque de données ;
- Ranger les biens reçus suivant les normes et instructions ;
- Assurer l'entreposage et la conservation des denrées ;
- Assurer le suivi des réserves du magasin ;
- Établir des bons de commande et transmettre les demandes ;
- Centraliser les demandes d'achat de matériel.

En tant que **préparateur**

préparer et traiter des biens dans le respect strict des normes afin de pouvoir livrer les produits demandés aux clients.

#### **Exemples de tâches**

- Préparer et apprêter les différentes denrées suivant les normes ;
- Placer ou présenter des objets dans une collection pour un public ;
- Rassembler et apprêter le matériel à livrer ou à expédier ;
- Conserver des objets et/ou préparer des échantillons ;
- Restaurer et reconstruire des objets endommagés.

En tant que **fournisseur**

fournir des biens traités aux clients afin de répondre aux attentes des clients et aux normes de qualité.

#### **Exemples de tâches**

- Rechercher des objets ou de l'information à la demande de scientifiques / visiteurs ;
- Servir et distribuer des aliments ou des repas préparés ;
- Fournir les fournitures (de bureau) et le matériel (de bureau) aux clients internes ;
- Collaborer au montage d'espaces d'exposition ;
- Prendre et livrer des commandes ;
- Recevoir des paiements pour les biens fournis.

En tant que **personne de contact**

donner des renseignements et répondre aux questions de clients afin de leur fournir des informations complètes sur la gestion de produits.

#### **Exemples de tâches**

- Donner des informations complémentaires sur le but et la méthode de la gestion des produits ;
- Recevoir les questions, en examiner la nature et recueillir des informations additionnelles ;
- Répondre aux questions concrètes concernant la méthode, le timing, les instruments utilisés ;
- Communiquer des informations pratiques concernant les biens traités aux personnes concernées ;
- Donner des conseils sur le plan technique en rapport avec la gestion de certains produits.

En tant que **prestataire de services orienté client** (facultatif)

adapter les prestations de services aux souhaits des clients ou des commanditaires afin de fournir un produit répondant au maximum à ces souhaits.

### **Exemples de tâches**

- Élaborer la politique d'achat de livres et/ou de documentation ;
- Déterminer et commander le matériel à acheter sur base de la note de commande ;
- Traduire la commande en un produit concret ;
- Anticiper les souhaits de clients potentiels ;
- Commander de nouvelles pièces de collection en fonction d'une politique de collection cohérente.

# Critères distinctifs

	D	C	B
Connaissances	Pour le traitement des biens, des connaissances de base du matériel sont requises.	Pour le traitement des biens, des connaissances de différentes techniques et méthodes de travail sont requises.	Pour le traitement des biens, une spécialisation* et des notions de domaines apparentés sont requises.
Contrôles	Vérifier le nombre de biens reçus et signaler des biens manquants.	Vérifier la qualité et la quantité des biens reçus sur base d'une liste de critères claire.	Vérifier la conformité (qualité, quantité, authenticité, pertinence,...) des biens reçus sur base d'une analyse.
Traitement	Le traitement des biens se déroule suivant des instructions simples et univoques.	Le traitement des biens requiert plusieurs opérations concordantes.	Le traitement des biens requiert une analyse préalable et l'intégration de différentes opérations.
Solutions	Signaler des situations qui dévient des procédures ou des règles.	Choisir parmi des solutions existantes, celle qui convient le mieux lorsque des problèmes sont constatés lors du traitement des biens.	Lors du traitement des biens, chercher des solutions sur base d'une évaluation des avantages et des inconvénients de différentes alternatives.
Livraison	Rassembler et fournir les biens en tenant compte d'instructions claires et/ou d'une demande simple du client.	Choisir et fournir les biens répondant le mieux à la question du client, parmi un nombre limité d'alternatives.	Identifier et fournir les biens répondant le mieux au besoin du client, parmi un large éventail de choix.
Amélioration	Signaler des problèmes récurrents lors de l'exécution des tâches.	Proposer des améliorations concrètes aux techniques et méthodes utilisées.	Proposer des améliorations concrètes aux techniques et méthodes utilisées.
Contacts	Répondre aux questions concrètes des clients en leur fournissant des informations correctes.	Répondre aux questions des clients en leur fournissant des informations correctes et des conseils simples.	Situer les questions des clients dans leur contexte et donner des conseils objectifs et adaptés.

## \* Définition

biens = objets concrets; pas exclusivement des données ou des fichiers électroniques

spécialisation : connaissances clairement délimitées d'un domaine et orientées vers l'application pratique; ex. support logistique, gestion des archives, gestion de bibliothèque, restauration d'oeuvres d'art, restauration de documents, préparation des aliments, boulangerie...