

Frédéric GANCEL



NOMINATION DE L'OPTICIEN DE L'ANNÉE 2021

Nom : GANCEL

Prénom : Frédéric

Fonction : Gérant

Nom du magasin : Sarl GANCEL et sarl GANCEL 2

Nom de l'enseigne : KRY S

Groupement/Centrale/ou Indépendant :

Coopérative

Statut dans l'entreprise :

Votre formation (Diplômes obtenus à ce jour avec dates) :

- 1993 : Baccalauréat S
- 1995 : Diplôme d'Opticien

Résumé de votre parcours professionnel avec les dates :

- Un an de spécialisation marketing, gestion, management à Bures-sur-Yvette après obtention du Diplôme d'Opticien.
- Plusieurs projets de reprises de magasins pour m'arrêter en 1999 sur l'achat du Lynx de Dieppe (changement enseigne en 2013) : CA multiplié par 20 en 2020, actuellement 20 collaborateurs sur les 2 magasins (l'un en centre commercial et l'autre en centre-ville).

Avez-vous développé des activités annexes pour valoriser votre activité d'opticien ?

- Investissement dans 2 Eye Refract pour examens de vue performants et rapides afin de consolider les données et afin de toujours être réactif dans le domaine technologique.

D'autres éléments, professionnels ou non, jugés importants dans votre parcours :

- Administrateur Krys à partir de 2013,
- Membre et Président des commerçants de la galerie commerciale,
- **Meilleurs Franchisés & Partenaires de France** en 2005, 2011 et 2015

- Membre actif et constant dans les comités d'achats, de Codir et de déontologie et dans les Business Club,
- Adhérent du Syndicat des opticiens ROF.

COVID-19 :

- Avez-vous mis en place durant la crise sanitaire des moyens originaux pour continuer votre activité ? si oui, lesquels ?

Au 16 mars 2020, je pense avoir été original dans ma réactivité face à une situation inconnue où nous fûmes confinés. Confinés complètement, indistinctement, rapidement, sans repère et sans curseur. La gestion du coronavirus avec ses fautes de moyens, ses pénuries, ses failles d'organisation et de commandement, je crois avoir su la diriger au mieux pour maintenir mon lien avec mes clients et mon activité. Rapidement, j'ai pensé à un protocole sanitaire que nous avons mis en place de façon réactive avec certains coéquipiers :

- transfert de ligne téléphone de magasin sur portable perso (record 100 appels sur une journée),
- prise de rdv pour venir en magasin fortement conseillé pour les clients ayant des besoins impératifs : lentilles, SAV, réglages, ordonnance,
- masques et gel disponibles pour chacun, achat bac à sons pour désinfection (difficile, voire impossible au 25 mars 2020)
- Inscription sur le site urgence opticien,
- 1 table sur deux condamnée, l'opticien seul se déplace, montures désinfectées,
- ajustage à la commande et réglage total si possible pour livraison debout rapide,
- chaque vendeur a son propre kit/ matériel individuel (stylo, gel, masque, désinfectant).

Pour la réouverture du 11 mai, l'animation d'une réunion de 3 heures dans un jardin avec mes collaborateurs et diverses conversations (groupe WhatsApp), nous avons mis en pratique ce nouveau protocole. Chaque vendeur avait sa propre table, son propre matériel et désinfectait entre chaque client. Ce qui nous a terriblement aidé est la découverte puis la programmation du logiciel Calendoc qui a servi à organiser et fluidifier à l'aide du pivot au maximum l'activité magasin par acte et par collaborateur. Nous avons réussi à programmer, piloter, anticiper à l'avance toutes nos journées pour une sécurité sanitaire maximum pour chacun des collaborateurs et chacun des clients, client qui sait combien de temps il restera en magasin par rapport à son besoin : 1h pour une ordonnance, 15mn pour un SAV, 30mn pour un examen de vue, etc.

Outil, comportements, et matériels aujourd'hui indispensables.

Concernant la fermeture des galeries de - de 20000 m² le 26 mars 2021 nous avons dû nous adapter à nouveau au plus vite pour pouvoir continuer à garder le lien avec nos clients, deux espaces m'ont été prêtés : 3m² dans l'espace photo de l'hyper Auchan pour la livraison et le réglage des lunettes et un espace de 15m² donnant sur le parking pour la vente des lunettes (un agent immobilier où nous pouvions vendre des maisons ou des appartements).

En conclusion, résilience et réactivité ont fait que les clients étaient en sécurité et le ressentaient. Nous avons tous les jours sécurisé nos gestes, nos environnements et pris de nouvelles habitudes.

Ma bienveillance et mon altruisme ont, je crois fortement, fait que j'ai dû, pour continuer à faire vivre mon lien avec mes clients, être moi-même original.

Merci aux collaborateurs avec qui nous avons dû nous réinventer chaque jour, travailler dans des conditions souvent inconfortables et qui nous ont sortis très régulièrement de notre zone de confort.

- Avez-vous entrepris des activités altruistes ? si oui, lesquelles ?

Mes activités altruistes résident dans les activités bienveillantes envers mes clients, envers des personnes non clientes, et envers, bien sûr, mes collaborateurs. Je suis toujours resté disponible pour eux durant tout le confinement. Je suis resté présent physiquement chaque jour au sein des magasins, et rester joignable par tél ou mail pour toute information que j'allais activement chercher auprès d'autres opticiens, comptables, directeurs de galerie, médecins, etc.

Au tout début du confinement, je me suis inscrit comme référent « Urgences Optiques » pour les personnes de la région ayant besoin d'aide. Elles ont été nombreuses et nous avons géré sans notion de concurrence. Nous avons réparé tout matériel venant de beaucoup d'opticiens différents et avons livré sans frais lentilles et lunettes à domicile, en Ehpad, etc.

Les soignants avaient besoin de matériel à l'hôpital, nous avons fait un don de la totalité de nos lunettes de protection.

Je me souviens d'une aide-soignante qui est venue en magasin pour une branche cassée, elle n'était pas cliente chez nous, aucune importance pour moi, j'ai pris la branche d'une monture du magasin pour réparer. Ce que je veux dire, c'est que d'aider permet de rentrer dans ou de créer un cercle vertueux dans lequel chacun peut avoir un rôle. Je crois que c'est mon métier.

Je pense sincèrement avoir aidé beaucoup de personnes stressées et anxieuses dans ce contexte sanitaire particulier et inconnu au sein duquel énormément d'opticiens étaient fermés, et le sont restés un certain moment.

Nombre de point de vente : 2

Nombre de personnel sous contrat de travail : 20 opticiens diplômés.