

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2006

Sujet n° 4

Thème : L'organisation du travail de l'équipe

Question 1 :

- Précisez les moyens organisationnels dont dispose le manager pour améliorer l'efficacité de l'équipe commerciale.

Question 2 :

A partir des annexes ci-jointes, vous résoudrez le problème de management opérationnel de l'équipe commerciale suivant :

Vous êtes manager du magasin « 1 2 3 » (boutique de prêt à porter féminin) de Salon de Provence.

L'équipe de votre unité commerciale est composée d'un manager, d'un assistant et de deux vendeurs à temps plein. Ponctuellement, quelques vendeurs à temps partiel, renforcent l'équipe.

Vous faites le bilan du fonctionnement de l'équipe commerciale de votre point de vente. Dans cette perspective, vous avez établi le tableau des activités hors vente de l'équipe commerciale :

- Commentez le tableau et faites des propositions d'organisation.
- A partir de vos propositions, établissez le planning de présence de la semaine.
- Préparez l'organisation de la réunion d'accueil des vendeurs à temps partiel.

Question 3 :

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, précisez les étapes de la démarche de délégation des responsabilités dans une unité commerciale.

ANNEXE 1 : Tableau de répartition des activités "hors vente" des membres de l'équipe employés à temps plein

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Nbr H second	Nbr H manag
Vérification	S	S	M	M	M	M	2	4
Endossement chèques	S	S	S	M	M	M	1.5	1.5
Remises en banque	S	S	S	M	M	M	1.5	1.5
Analyse des propositions de commande,	S	S	S	M	M	M	3	3
RDV représentants				M				5
Préparation des plannings et animation	S					M	2	2
Analyse des ventes et tableau de bord	M							6
Divers	M							6
TOTAL manager & second							10	29
							Nbr H vend. 1	Nbr H vend. 2
Réception commandes	V1	V2	V2	V1	V2	V1	12	12
Rangement des articles	V1	V2	V2	V1	V2	V1	18	18
Rangement, nettoyage magasin	V1	V2	V2	V1	V2	V1	12	12
TOTAL vendeurs							42	42

M = *manager*

S = *second*

V1/V2 = *vendeurs à temps plein*

ANNEXE 2 Fréquentation du magasin :

Jours	Activité
lundi	Journée "creuse" un seul vendeur suffit
mardi	
mercredi	
jeudi	
vendredi	Toute l'équipe est à la vente
samedi	Toute l'équipe est à la vente

ANNEXE 3 Grille de compétences :

Activités	Tâches	Manager	Second	Vendeur 1	Vendeur 2	Vendeurs étudiants
Vente		X	X	X	X	X
Caisse	Vérification	X	X	X	X	
	Endossement chèques	X	X			
	Remises en banque	X	X			
Réassort	Analyse des propositions de commande, commandes.	X	X			
	RDV représentants	X				
Mise en rayon	Réception commandes			X	X	X
	Rangement des articles			X	X	X
	Rangement, nettoyage magasin			X	X	X
Management et Gestion	Préparation des plannings et animation équipe	X	X			
	Analyse des ventes et tableau de bord	X				
	Divers	X				

Les vendeurs 1 et 2 effectuent chacun des demi-journées entières de vente le matin ou l'après-midi et travaillent 36h/semaine. Tous les employés bénéficient de 2 jours de congé/semaine. Pour les jours de forte affluence, le magasin fait appel à des étudiants à temps partiel (4h, 8h ou 12h/semaine)