

**Espace Culturel Leclerc Rouffiac**

Les centres commerciaux Leclerc ont développé des points de vente spécialisés sous l’enseigne Espace Culturel Leclerc pour les produits culturels. Ces magasins proposent une offre regroupée en trois rayons : «Livres», «CD et DVD» et «Jeux/Consoles».

Pour animer ces points de vente, chaque responsable de rayon peut programmer des événements réguliers comme des mini-concerts, des séances de dédicace ou des expositions.

Le centre commercial Leclerc Rouffiac est situé à Rouffiac-Tolosan, une petite ville de 1 800 habitants située à 10 kilomètres du centre ville de Toulouse. Créé en juillet 1989, son espace culturel a ouvert en 2005.

Implanté à l’entrée du magasin, le rayon «Jeux/Consoles» de l’Espace Culturel Leclerc Rouffiac a essentiellement un rôle d’attraction. Il doit être présent malgré des résultats décevants, en baisse permanente.

L’année 2010 a vu l’ouverture d’un magasin Micromania dans le centre commercial Leclerc Rouffiac. Les performances du rayon «Jeux/Consoles» de l’Espace Culturel Leclerc se sont dégradées du fait de l’apparition de ce concurrent.

**Dossier 3 : Evaluation de l’équipe commerciale du rayon « Jeux/Consoles »**

**(ANNEXES 9 à 11)**

Monsieur SANRAMOS souhaite impliquer l’équipe commerciale dans le redressement des résultats du rayon «Jeux/Consoles». Dans cette perspective, une réunion d’équipe puis des entretiens individuels avec les employés sont prévus lors du mois de septembre.

3.2 Préparez l’organisation et rédigez l'ordre du jour de cette réunion.

**ANNEXE 10 : PANORAMA DE L’EQUIPE** **COMMERCIALE**

**DU RAYON «JEUX/CONSOLES»**

L’équipe du rayon «Jeux/Consoles» est placée sous l’autorité de M. SANRAMOS, responsable de l’Espace Culturel Leclerc.

L’équipe est composée :

* d’un assistant manageur ;
* d’une employée commerciale vendeuse à temps plein (Sandrine Taglioni);
* d’un employé commercial vendeur à temps partiel (Fabio Montale).

**Extrait de votre carnet de bord :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Collaborateurs | ***Observations faites*** | ***Suivis et Conseils*** |
| ***Mlle TAGLIONI Sandrine*** | Jeune et gentille mais très émotive.  Bonne vendeuse, excellente écoute des clients.  Retards nombreux.  4ème année d’ancienneté.  Consacre trop de temps à la passation des commandes au détriment de la tenue du rayon.  Un peu désorganisée dans les activités de marchandisage. | Contrôles fréquents de la réalisation de ses objectifs.  Micro-objectifs pour la journée (retards, efficacité dans les tâches). |
| ***M MONTALE Fabio*** | 6 ans d’ancienneté dans l’entreprise, très fort attachement au magasin.  Très bonne connaissance des produits.  Goût pour la théâtralisation des produits mais a tendance à bâcler son travail (vitesse et précipitation).  Manque parfois de tact avec certains clients : se rend disponible pour les clients « joueurs » et leur consacre beaucoup de temps ; pour les autres, a tendance à écourter l’entretien de vente de manière parfois peu aimable. | Valorisation pour les gondoles réussies.  Forte compétence sur les produits et sur les conseils fournis.  Contrôle sur le travail réalisé. |

**ANNEXE 11 : GRILLE D’EVALUATION**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Note | Tendances |
| **SAVOIR (connaissances)** | | |
| 1. **Assure la mise à disposition des produits** | | |
| Connaît les règles de déballage et de contrôle lors de la réception de marchandises |  |  |
| Connaît les normes merchandising de l’entreprise |  |  |
| 1. **Assure la tenue du magasin** | | |
| Connaît les règles de rangement des rayons et de la réserve |  |  |
| 1. **Contribue à la qualité de la relation client** | | |
| Connaît les règles commerciales de l’entreprise |  |  |
| Connaît les caractéristiques du produit et de l’offre présente |  |  |
| Connaît les règles d’accueil (SBAM\*) |  |  |
| Connaît les services proposés aux clients (échanges, remboursements) |  |  |
| **SAVOIR- FAIRE (Techniques professionnelles)** | | |
| 1. **Assure la tenue du rayon** | | |
| Assure la mise à disposition des produits |  |  |
| Prépare la mise en rayon |  |  |
| Range le rayon et la réserve régulièrement |  |  |
| Veille à la propreté du rayon |  |  |
| Assure le maintien de l’étiquetage |  |  |
| Procède à l’étiquetage : changement de prix, rabais |  |  |
| Implante les produits dans le respect des normes merchandising |  |  |
| Participe à la mise en place des opérations commerciales, soldes (produits, ILV…) |  |  |
| 1. **Contribue à la qualité de la relation client** | | |
| Renseigne les clients à leur demande et se rend disponible si nécessaire |  |  |
| Traite les litiges et les réclamations clients en accord avec le manageur |  |  |
| Réalise tous les types d’encaissements |  |  |
| 1. **Contribue aux tâches administratives du magasin** | | |
| Contribue à minimiser la démarque inconnue |  |  |
| Participe à la préparation des inventaires |  |  |
| Rend compte de l’activité en l’absence du responsable de rayon |  |  |
| **SAVOIR ETRE (attitudes, comportements)** | | |
| Accueillant, souriant |  |  |
| Disponible, à l’écoute |  |  |
| Respect des collègues |  |  |
| Esprit d’équipe |  |  |
| Respect des consignes |  |  |
| Impliqué dans la réalisation du chiffre d’affaires du magasin |  |  |
| Réactif, dynamique |  |  |

Source : Service RH

\*SBAM (Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci)