**MANAGEMENT DE L’EQUIPE COMMERCIALE – ANALYSE DES CAS**

**Remarques liminaires : Les 10 cas proposés ne doivent pas être considérés comme des sujets exemples pour l’épreuve E6-Management de l’équipe commerciale. Ils ont vocation à être utilisés selon les besoins pédagogiques des enseignants. Certains comportent des questions au-delà de la limite du référentiel de management de l’équipe commerciale, questions maintenues pour assurer aux cas leur logique. Ils peuvent être librement adaptés ou modifiés.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sujet** | **Contenu** | **Compétences (BC4)** | **Savoirs** |
| BATIMAN | **Dossier 1 – Préparation d’une opération de promotion**   * Date au plus tard du début de la préparation d’une opération promotionnelle * Nombre de produits à vendre pour atteindre l’objectif de rentabilité   **Dossier 2 –Management de l’équipe commerciale**   * Profil de poste des vendeurs * Rédaction de l’annonce de recrutement à paraître sur le site Internet de l’enseigne * Construction du programme de formation de deux vendeurs * Informations types à afficher quotidiennement pour améliorer la communication managériale | **Organiser le travail de l’équipe**   * Répartir les tâches * Réaliser les plannings   **Recruter des collaborateurs**   * Evaluer les besoins en compétences et en personnel * Participer au recrutement   **Animer l’équipe commerciale**   * Participer à la formation des collaborateurs | L’ordonnancement des tâches  Le recrutement de l’équipe commerciale  La communication managériale |
| BUREAU VALLEE | **Dossier 1 – Analyse des performances commerciales**   * Tableau de bord des performances du magasin * Analyse des résultats * Préparation d’une réunion   **Dossier 2 – Management et valorisation du potentiel de l’équipe**   * Analyse des résultats d’une enquête de satisfaction * Forces et faiblesses de l’équipe et de chaque collaborateur * Proposition d’un plan de formation | **Evaluer les performances de l’équipe commerciale**   * Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d’équipe * Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives   **Animer l’équipe commerciale**   * Conduire une réunion * Participer à la formation des collaborateurs | Les performances individuelles et collectives  L’animation de l’équipe commerciale  La formation de l’équipe commerciale |
| CHRONODRIVE | **Dossier 1 – Les performances du drive**   * Analyse des performances de qualité de service et d’efficacité du magasin * Repérage des causes possibles de la démarque ; propositions d’actions managériales pour lutter contre la démarque   **Dossier 2 – Le management de l’équipe de préparateurs de commandes**   * Capacité de l’équipe actuelle * Construction d’une grille d’évaluation à utiliser lors de l’entretien de recrutement * Préparation du déroulement de l’entretien de recrutement (étapes, contenu et attitude managériale) * Planning de présence hebdomadaire des 3 nouveaux préparateurs de commandes * Planning d’intégration des nouveaux préparateurs durant leurs trois premières heures. Moyens à mettre en œuvre pour améliorer l’intégration   **Dossier 3 – La préparation d’une opération promotionnelle**   * Calcul du montant d’une prime * Actions du manageur pour stimuler l’équipe pendant la semaine promotionnelle | **Evaluer les performances de l’équipe commerciale**   * Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives * Proposer des actions d’accompagnement   **Recruter des collaborateurs**   * Evaluer les besoins en compétences et en personnel * Participer au recrutement * Conduire un entretien de recrutement   **Organiser le travail de l’équipe**   * Réaliser les plannings   **Animer l’équipe commerciale**   * Favoriser l’implication des collaborateurs * Accompagner et motiver l’équipe | Les performances individuelles et collectives  Le recrutement de l’équipe commerciale  La planification du travail  La stimulation de l’équipe commerciale |
| DAMART | **Dossier – Mise en place du concept Louise 3.0**   * Arguments pour motiver l’équipe * Ordonnancement * Nombre de vendeurs nécessaires par tranche horaire * Analyse de la situation | **Animer l’équipe commerciale**   * Favoriser l’implication des collaborateurs * Accompagner et motiver l’équipe   **Organiser le travail de l’équipe**   * Répartir les tâches * Réaliser les plannings | L’animation de l’équipe commerciale  La stimulation de l’équipe commerciale |
| DPAM | **Dossier 1 – Former des collaborateurs**   * Tableau de bord sur les résultats d’une journée * Analyse des résultats * Indicateurs complémentaires utiles * Modèle de document de communication pour les briefs du matin   **Dossier 2- Constituer et animer l’équipe commerciale**   * Sélection d’un(e) candidat (e) * Grille d’observation d’un vendeur en période d’essai * Planning de présence * Conséquences managériales de la proposition de planning | **Evaluer les performances de l’équipe commerciale**   * Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives   **Animer l’équipe commerciale**   * Transmettre et expliquer les informations   **Recruter des collaborateurs**   * Participer au recrutement * Intégrer les nouveaux arrivants   **Organiser le travail de l’équipe**   * Répartir les tâches * Réaliser les plannings | Les performances individuelles et collectives  La communication managériale  Le recrutement de l’équipe commerciale  La planification du travail |
| ESPACE CULTUREL LECLERC | **Dossier 1 – Réaménagement du rayon « Jeux-Consoles »**   * Calcul de la durée minimale du réaménagement du rayon (représentation graphique au choix)   **Dossier 2 – Evaluation de l’équipe commerciale du rayon « Jeux/Consoles »**   * Analyse des résultats d’une enquête client mystère et propositions d’axes de progrès pour l’équipe commerciale du rayon * Préparation de l’organisation et rédaction de l’ordre du jour d’une réunion d’équipe * Analyse des performances individuelles * Rédaction d’un guide d’entretien qui sera utilisé lors de l’entrevue avec une collaboratrice. | **Organiser le travail de l’équipe**   * Répartir les tâches   **Evaluer les performances de l’équipe commerciale**   * Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives * Proposer des actions d’accompagnement   **Animer l’équipe commerciale**   * Conduire une réunion * Conduire un entretien | L’ordonnancement des tâches  Les performances individuelles et collectives  L’animation de l’équipe commerciale  Les techniques de conduite d’entretiens d’évaluation et d’entretiens professionnels |
| GARE DE FORBACH | **Dossier 1 : Analyse des performances du service « train + hôtel » Année N**   * Conception d’un tableau de bord * Analyse des performances de l’équipe et de ses membres * Propositions d’actions de formation pour chaque membre de l’équipe   **Dossier 2 : Management de l'équipe commerciale de la gare de Forbach**   * Analyse critique d’une annonce d’offre d’emploi * Comparaison CDD et Contrat d’apprentissage   **Dossier 3 : Gestion des risques dans la gare de Forbach**   * Conception d’un graphique de qualification des risques * Analyse des risques * Organisation d’une réunion * Propositions d’actions managériales pour mieux sensibiliser l’équipe à la prévention des risques | **Evaluer les performances de l’équipe commerciale**   * Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d’équipe * Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives * Proposer des actions d’accompagnement   **Recruter des collaborateurs**   * Participer au recrutement   **Animer l’équipe commerciale**   * Gérer les conflits et les situations de crise * Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux | Les performances individuelles et collectives  Le recrutement de l’équipe commerciale  La gestion des risques psycho-sociaux |
| INTERMARCHE DAX | **Dossier 1 – La dynamisation du rayon Fruits et Légumes**   * Date au plus tard du début de la préparation à la participation à un concours * Arguments à présenter au chef de rayon pour qu’il pousse son équipe à participer au concours   **Dossier 2 – L’optimisation de l’équipe commerciale du rayon Fruits et Légumes**   * Coût global d’un CDI et d’un contrat de professionnalisation * Avantages et inconvénients de chaque type de contrat * Rédaction d’une annonce de recrutement pour un contrat de professionnalisation * Elaboration du planning hebdomadaire de l’équipe * Aménagement du planning suite à une contrainte exceptionnelle d’un collaborateur | **Organiser le travail de l’équipe**   * Répartir les tâches * Réaliser les plannings * Respecter la législation   **Animer l’équipe commerciale**   * Favoriser l’implication des collaborateurs   **Recruter des collaborateurs**   * Participer au recrutement | L’ordonnancement des tâches  La communication managériale  La stimulation de l’équipe commerciale  Le recrutement de l’équipe commerciale |
| LEROY MERLIN BAYONNE | **Dossier 1 – Recrutement d’un conseiller de vente**   * Annonce de recrutement * Classement de candidatures avec justification * Elaboration d’une grille d’évaluation des candidats en entretien * Rédaction du guide d’entretien * Planning de la journée d’accueil   **Dossier 2 – La construction du planning de l’équipe commerciale**   * Planification des tâches à effectuer et durée nécessaire pour organiser une opération commerciale * Etapes de la préparation (tâche critique – Réseau PERT/MPM) * Calcul du nombre de conseillers à affecter au podium par tranches horaires * Planning hebdomadaire de présence sur le podium | **Recruter des collaborateurs**   * Participer au recrutement * Conduire un entretien de recrutement * Intégrer les nouveaux arrivants   **Organiser le travail de l’équipe**   * Répartir les tâches * Réaliser les plannings * Respecter la législation | Le recrutement de l’équipe commerciale  L’ordonnancement des tâches |
| WOODBRASS.COM  PARIS | **Dossier 1 : Préparation du projet d’extension du point de vente**   * Détermination de la durée nécessaire pour préparer l’ouverture du nouvel espace commercial   **Dossier 2 – Constitution de l’équipe du nouvel espace commercial**   * Avantages et inconvénients d’un recrutement en interne et en externe * Proposition d’un outil de sélection des candidats * Calcul de la charge de travail prévisionnelle, de la taille optimale de l’équipe * Propositions de solutions managériales pour adapter la taille de l‘équipe aux besoins | **Organiser le travail de l’équipe**   * Répartir les tâches   **Recruter des collaborateurs**   * Evaluer les besoins en compétences et en personnel * Participer au recrutement | L’ordonnancement des tâches  Le recrutement de l’équipe commerciale |