**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 tâchesLe recrutement de l’équipe commercialeLa 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 collectivesL’animation de l’équipe commercialeLa 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 collectivesLe recrutement de l’équipe commercialeLa planification du travailLa 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 commercialeLa 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 collectivesLa communication managérialeLe recrutement de l’équipe commercialeLa 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 tâchesLes performances individuelles et collectivesL’animation de l’équipe commercialeLes 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 collectivesLe recrutement de l’équipe commercialeLa 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 tâchesLa communication managérialeLa stimulation de l’équipe commercialeLe 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 commercialeL’ordonnancement des tâches |
| WOODBRASS.COMPARIS | **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 tâchesLe recrutement de l’équipe commerciale |