**BTS Management Commercial Opérationnel**

**Management de l’Equipe Commerciale**



**Le cas INTERMARCHÉ de DAX**

Spécialisée dans le commerce alimentaire, l'enseigne historique du [Groupement des Mousquetaires](http://www.ac-franchise.com/franchise-groupement%2Bdes%2Bmousquetaires_4_565.html) se positionne comme le spécialiste des prix bas sur une offre complète. Les adhérents du Groupement des Mousquetaires sont des chefs d’entreprise indépendants.

L’Intermarché de Dax (Landes) a été créé en 1991 par les adhérents M. et Mme Dubois. C’est un magasin d’une surface de vente de 2 000 m² et équipé d’un parking de 190 places. Située aux abords du centre-ville de Dax, l’enseigne a un concurrent direct depuis deux ans dans sa zone de chalandise primaire (Champion, devenu Carrefour Market). On dénombre environ 172 500 clients par an. L’unité commerciale est en relation permanente avec deux centrales d’achat : La Scafruit, située à St Paul les Dax, spécialisée dans le frais et la base Intermarché, située à Castet (Landes) spécialisée, dans le sec et surgelé.

Mme Isabelle Bats a été recrutée il y a deux ans par M. et Mme Dubois pour diriger l’unité commerciale. La baisse récente du chiffre d’affaires oblige l’équipe de direction à réfléchir sur les actions correctrices à mettre en place pour renforcer les performances de l’unité commerciale et le service offert aux clients.

En tant qu’assistant(e) de la directrice, vous aidez Madame Bats à traiter les deux dossiers suivants :

* **Dossier 1 : La dynamisation du rayon Fruits et Légumes**
* **Dossier 2 : L’optimisation de l’équipe commerciale du rayon Fruits et Légumes**

*NB : Bien qu’inspirées d’un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.*

**DOSSIER 1 : LA DYNAMISATION DU RAYON FRUITS ET LEGUMES**

**(ANNEXES 1 à 3)**

La présence du concurrent Carrefour Market à moins de 1 km oblige Mme Bats à être vigilante. Elle sait que ce concurrent est performant sur les produits frais et plus particulièrement sur le rayon Fruits et Légumes.

Mme Bats a décidé de participer à une manifestation organisée par la Chambre et Commerce et d’Industrie des Landes : il s’agit du premier « Concours d'étalages des Fruits et Légumes » qui aura lieu du lundi 18 au samedi 30 juillet N. Le 4 avril N, elle reçoit par courrier une invitation à participer à ce concours. Elle souhaite vivement profiter de cette opportunité pour dynamiser le rayon et vous charge de monter ce projet.

* 1. Indiquez à quelle date au plus tard doit débuter la préparation à la participation au concours. Justifiez votre réponse par une représentation graphique de votre choix.
	2. Présentez les arguments que vous pourriez développer auprès du chef de rayon Fruits et Légumes pour qu’il pousse son équipe à participer activement au concours.

**DOSSIER 2 : L’OPTIMISATION DE L’EQUIPE COMMERCIALE DU RAYON FRUITS ET LEGUMES (ANNEXES 4 à 8)**

La démission de Coralie, Employé Libre-Service (ELS) Fruits et Légumes, a alourdi les tâches de ses équipiers. Dans l’objectif de renforcer l’équipe et d’assurer un service client de qualité, la directrice décide, en accord avec M. Stéphane Roboti, chef de rayon, d’intégrer un nouvel ELS pour une prise de poste le 1er septembre N.

Madame Bats hésite entre deux types de contrat :

* Soit un contrat à durée indéterminée (CDI) de 25 heures par semaine ;
* Soit un contrat de professionnalisation en formation commerciale de 21 heures en entreprise par semaine.
	1. Calculez le coût global (recrutement, intégration, charges de personnel) à supporter par l’unité commerciale pour la période du 1er septembre N au 31 août N+1 pour chaque type de contrat.
	2. Présentez les avantages et les inconvénients des deux solutions envisagées.

Dans l’hypothèse du recours au contrat de professionnalisation, vous préparez le recrutement et l’intégration du nouveau salarié au sein de l’équipe.

* 1. Rédigez une annonce à publier dans les colonnes et sur le site du journal Sud-Ouest.
	2. Elaborez le planning hebdomadaire de l’équipe Fruits et Légumes en y intégrant le nouveau collaborateur en contrat de professionnalisation.
	3. Proposez un aménagement de ce planning pour la première semaine de septembre N qui prendrait en compte la demande exceptionnelle de Laurent.

**LISTE DES ANNEXES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Numéros** | **Titres** | **Pages** |
| 1 | Planification des tâches – Concours Etalage Fruits et Légumes | 4 |
| 2 | Extrait du calendrier N | 5 |
| 3 | Concours Fruits et Légumes | 5 |
| 4 | Extrait de la grille des salaires | 6 |
| 5 | Informations sur les coûts de recrutement | 7 |
| 6 | Données juridiques sur le contrat de professionnalisation | 8 |
| 7 | Fiche métier ELS | 9 |
| 8 | Contraintes pour l’élaboration du planning | 10 |

**ANNEXE 1 : Planification des tâches – Concours étalage Fruits et Légumes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **TACHES** | **Missions en jours** | **Tâches antérieures** |
| **A** | Convocation équipe, réunion pour présenter le concours, recherche idées par équipe | 12 | - |
| **B** | Contact centrale : disponibilité produits, étude gamme + choix produits | 6 | A |
| **C** | Contact et négociation avec les animatrices : fixation de la date | 3 | B |
| **D** | Choix mobilier Bricomarché, contact pour commander le mobilier de marchandisage | 1 | B |
| **E** | Livraison et installation du mobilier | 1 | D |
| **F** | Etude proposition squelette, marchandisage et validation | 5 | D |
| **G** | Calcul des heures de présence sur stand, préparation de la réunion avec les chefs de rayon et déroulement de la réunion | 5 | B |
| **H** | Elaboration du planning et des fiches des tâches à réaliser par personne | 1 | G |
| **I** | Information du personnel, communication du planning équipe et communication des tâches | 2 | H |
| **J** | Commande Scafruit, suivi livraison, création des étiquettes pour les produits | 8 | B |
| **K** | Définition des supports de communication et conception maquettes et commande aux centrales | 7 | F |
| **L** | Réception des produits, balisage et préparation du marchandisage | 1 | C, E, I, J, K |
| **M** | Mise en rayon des produits | 4 | L |

Le magasin est ouvert du lundi au samedi et le 14 juillet.

**ANNEXE 2 : Extrait du calendrier N**

|  |  |
| --- | --- |
| **MAI N** | **JUIN N** |
|  |  |

|  |
| --- |
| **JUILLET N** |
|  |

**ANNEXE 3 : Concours Fruits et Légumes**

Le Centre technique interprofessionnel des Fruits et Légumes (Ctifl) en collaboration avec la Chambre de Commerce et d'Industrie des Landes, organise un concours d'étalages de Fruits et Légumes du 19 au 31 juillet dans les Landes.

L'objectif des concours d'étalages est de dynamiser les ventes de Fruits et Légumes : en effet, une présentation attrayante avec des produits frais et de qualité ainsi qu'un effort d'information des consommateurs assurent un développement des ventes.

Depuis les petits magasins indépendants jusqu’aux hypermarchés, tous les types de points de vente de Fruits et Légumes peuvent participer à ce concours. Puissant outil de stimulation et d’émulation, chaque concours d’étalages crée l’événement autour des Fruits et Légumes. Les participants sont répartis selon leur spécificité et leur surface de vente et chacun concourt dans sa catégorie.

Pendant la phase effective du concours, les efforts des participants seront appréciés par des jurys composés de professionnels, de représentants de CCI des Landes et des ingénieurs du Ctifl. Seront notés les facteurs clés d’une bonne dynamisation du rayon Fruits et Légumes : présentation et qualité des produits, assortiment et mise en avant des produits de saison, information consommateur, utilisation de supports d’animation et d’information : banderoles, affiches, fiches informatives etc. Une remise des récompenses sera ensuite organisée à l’issue du concours.

*Source : CCI des Landes*

**ANNEXE 4 : Extrait de la grille des salaires**

Extrait de la grille de salaires suivant convention collective du commerce de gros et de détail à prédominance alimentaire et pourcentage des charges patronales.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveau de classification emploi** | **Total brut en euros****Sur une base de temps de travail de 151 heures par mois.** | **% charges patronales** |
| 1A | 1 539 | 22 |
| 1B | 1 539 | 22 |
| 2A | 1 539 | 22 |
| 2B | 1 539 | 22 |
| … | … | … |
| 5 | 1 675 | 45 |
| 6 | 1 785 | 45 |

Pour les contrats à temps partiel à 25 heures le total brut en euros est d’un montant de 1 094 euros par mois pour les catégories 1A à 2B.

**ANNEXE 5 : Informations sur les coûts de recrutement**

* **1ère possibilité : COUTS LIES AU RECRUTEMENT D’UN CDI**

**Phase recrutement :**

Coût annonce presse et Internet dans le journal Sud-Ouest : 171 euros.

Temps passé par Monsieur Roboti (niveau de classification emploi : 6) : définition poste, rédaction annonce, contact presse, traitement candidatures, entretien candidats = 15 heures et 15 minutes.

Temps passé par Mme Casf, comptable (niveau de classification emploi : 5) : travaux administratifs = 3 heures et 30 minutes.

**Phase Intégration :**

Formation par un tuteur (niveau de classification emploi : 6) = 5 heures.

**Rémunération :**

SMIC (niveau de classification emploi 1A) + un 13ème mois**.**

* **2ème possibilité : COUTS LIES AU RECRUTEMENT D’UN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION**

**Profil du candidat à recruter :**

Formation de base : BEP VAM (Vente Action Marchande). Age : 18 ans (ce diplôme est de niveau inférieur au bac professionnel).

**Phase recrutement :**

Coût annonce presse et Internet dans le journal Sud-Ouest : 171 euros.

Temps passé par Mme Casf (niveau de classification emploi : 5) : rédaction annonce, contact Greta des Landes, étude candidatures, entretien candidat, planification temps de travail, rédaction contrat = 10 heures.

**Phase Intégration :**

Information tuteur et sensibilisation formation au contrat de professionnalisation : 1 heure pour le tuteur (niveau de classification emploi : 6) et 1 heure pour Mme Casf (niveau de classification emploi : 5).

La formation du tuteur nécessite 50 heures.

**Rémunération :**

Selon la réglementation du contrat de professionnalisation + un 13ème mois.

**ANNEXE 6 : Données juridiques sur le contrat de professionnalisation**

**Rémunération du bénéficiaire**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Qualification inférieure au bac professionnel (1)****(Dont BEP)** | **Qualification égale ou supérieure au bac professionnel** |
| **16 à 20 ans révolus** | 55 % du SMIC | 65 % du SMIC |
| **21 à 25 ans révolus** | 70 % du SMIC | 80 % du SMIC |

**(1)** Ou titre ou diplôme professionnel de même niveau.

Ces pourcentages s’entendent sauf dispositions plus favorables issues des accords de branche.

Montant des charges patronales : 24 %.

Le SMIC correspond au niveau de classification 1A des salaires.

**Aides reçues par l’Unité Commerciale dans le cadre des dépenses de tutorat**

Prise en charge par les OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) de deux types de dépenses :

* La formation du tuteur dans la limite de 15 € de l’heure et pour 40 h maximum.
* Les dépenses occasionnées par l’exercice du tutorat dans la limite de 230 € par mois et par bénéficiaire pour 6 mois maximum.

*Source : Plaquette « A chacun sa formation - Le contrat de professionnalisation » - Greta des Landes*

**ANNEXE 7 : Fiche métier ELS**

**Description du métier :**

Il assure l’étiquetage et le balisage des produits destinés à la vente, la manutention et la mise en rayon. Il participe à l’information de la clientèle et éventuellement à la gestion d’un sous-rayon (réassort, rotation des produits...).

Ce métier est accessible aux hommes et aux femmes.

**Les compétences :**

**Les compétences nécessaires :**

* Remplir, ranger, nettoyer les rayons,
* Etiqueter et baliser les produits,
* Passer des commandes à partir d’un cadencier,
* Participer à l’inventaire, la réception et la vérification des marchandises.

**Les compétences complémentaires :**

* Savoir utiliser un engin de manutention (transpalette…),
* Savoir utiliser l’outil informatique (passation de commandes, gestion des produits, relations avec la centrale d’achat…),

**Les habiletés / savoir être :**

* Savoir travailler en équipe,
* Être organisé,
* Respecter des consignes,
* Avoir le sens client.

*Source : Document réservé aux professionnels*

www.c2rp.fr

**ANNEXE 8 : Contraintes pour l’élaboration du planning**

**Ouverture du point de vente :** Du lundi au samedi.

**Horaires d’ouverture :** 9 h à 19 h sans interruption.

**Profil équipe Fruits et Légumes :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRENOM** | **QUALIFICATION CONTRAT** | **HEURES** | **POSTE OCCUPE** |
| STEPHANE | CDI | 35 h | CHEF DE RAYON |
| LATIFA | CDI | 35 h | ELS |
| LAURENT | CDI | 35 h | ELS |
| CECILE | CDI | 14 h | ELS |
| HELENE | CDD | 35 h  | ELS |
| Nouvel embauché | Contrat de professionnalisation | 21 h  | ELS |

**Organisation du travail :**

Le travail est organisé en deux équipes :

* L’équipe du matin travaille de 6 h à 13 h.
* L’équipe de l’après-midi travaille de 13 h à 20 h.

Un équipier ne peut pas travailler une journée complète.

**Contraintes de présence dans le rayon :**

* Le matin, il faut impérativement 2 personnes du lundi au jeudi pour effectuer la mise en rayon et 3 personnes le vendredi et samedi.
* L’après-midi, une personne seule peut suffire pour effectuer le réassort, sauf le samedi où deux employés sont nécessaires.
* Le chef de rayon effectue l’intégralité de son service le matin.
* Le personnel à temps complet travaille 5 jours par semaine.
* Il faut tâcher d’équilibrer le plus possible le nombre de présents le matin et l’après-midi.

**Contraintes liées au personnel :**

* Les personnels à temps complet ont émis les vœux suivants pour leur jour de congé hebdomadaire : Stéphane et Latifa le mardi, Laurent le samedi, Hélène le jeudi.
* Le salarié en contrat de professionnalisation ne sera pas disponible le lundi et le mardi car en formation au Greta. Par ailleurs, sur ses jours de présence dans le magasin, il travaillera toujours avec l’équipe du matin dans un souci de formation.
* Latifa préfère travailler le matin pour une contrainte de garde d’enfants.

**Contrainte exceptionnelle pour la semaine du 5 au 11 septembre N :**

* Laurent, qui élève seul ses deux enfants, souhaite bénéficier de la journée du mardi 7 septembre pour un rendez-vous médical pris pour l’un de ses enfants il y a six mois.