**BTS Management Commercial Opérationnel 2022**

**Épreuve E6 – Management de l’équipe commerciale**

**CCF – Sujet n°1**

****

**Modalités de l’épreuve :**

* 2 heures de préparation individuelle en loge
* Calculatrice autorisée
* Ordinateur et téléphone interdits
* Oral devant le jury : 10 minutes de présentation de vos réponses sans interruption du jury puis 5 minutes de questions.

Nb1: il s’agit d’un oral ; autrement dit, même si vous n’avez pas traité l’intégralité des questions par écrit, vous pouvez répondre à l’oral. Un support écrit sera cependant apprécié par le jury pour appuyer vos propos selon les questions.

Nb2 : ne perdez pas de temps sur une question que vous ne comprendriez pas lors de votre mise en loge.

Nb3 : si vous terminez votre sujet avant la fin des deux heures de préparation, imaginez les questions que le jury pourrait vous soumettre.

**Contexte professionnel**

Titulaire d’un BTS MCO depuis 5 ans, vous êtes responsable du rayon textile de Kiabi Beauvais.

Vous êtes approché par Romain Lopes, votre ancien tuteur de stage BTS, directeur du magasin GEMO de la zone d’activité de Thers à Beauvais dans l’Oise.

Ce dernier est particulièrement mécontent, car les résultats du point de vente ne sont pas à la hauteur des objectifs fixés par le siège.

Il vous propose de revenir dans l’enseigne GEMO avec une belle promotion que vous acceptez : directeur adjoint du magasin GEMO Beauvais. (Pauline a décidé de quitter l’entreprise).

Il connait en effet votre appétence pour le management, mais a vu également l’évolution des résultats du magasin Kiabi.

Voici vos différentes missions :

**Mission 1 : Évaluer les performances**

Votre travail commence par une analyse des performances commerciales. Afin de bénéficier de votre expérience chez Kiabi et dans l’optique de vous mettre en confiance, Romain vous demande de vous concentrer dans un premier temps sur l’univers textile. Cette mission est essentielle et doit permettre de mettre en avant l’évolution de cet univers.

N’oubliez pas « vous n’aurez jamais une deuxième chance pour faire une bonne première impression ».

1. À l’aide de calculs pertinents, présentez une analyse des performances de l’univers textile du magasin de Beauvais pour le mois de septembre vis-à-vis des autres magasins du réseau GEMO.

**Mission 2 : Organiser le travail**

Dans l’idée de donner un coup de boost aux performances commerciales du magasin, Romain a réfléchi à l’opération « rentrée des classes 2022 ». Il se demande à quelle date il doit planifier la réunion de l’équipe pour un démarrage de l’opération le 26 aout. Par ailleurs, après réflexion, il estime que la tache C durera 11 jours et la tache I 4 jours.

1. Établissez un diagramme de Gantt, analysez-le et proposez une date pour la réunion de l’équipe.

De mauvais résultats peuvent être la conséquence d’une mauvaise répartition des tâches ou d’un problème de charge de travail. Romain vous demande de vous pencher sur le planning prévisionnel afin de bénéficier de votre expertise dans ce domaine.

1. Étudiez le planning prévisionnel des horaires de l’équipe pour la semaine du 29.08.22 au 04.09.22.

Le temps de travail planifié est-il en conformité avec le temps de travail disponible ?   
Quelles recommandations pouvez-vous formuler ?

**Mission 3 : Recruter des collaborateurs**

Elizabeth va quitter le magasin, car elle part s’installer dans le sud de la France. Romain vous demande de prévoir son remplacement.

1. Rédigez la fiche de poste « Manager des ventes univers textile ».
2. À l’aide d’un outil adapté, comparez et sélectionnez un.e candidat.e pour le poste.

**Mission 4 : Animer l’équipe commerciale**

Une bonne ambiance au travail fait partie des critères les plus importants de motivation des salariés. Les mauvaises performances du magasin ont dégradé le climat. Romain vous demande de vous pencher sur ce dossier.

1. Proposez une opération de stimulation pour remobiliser l’équipe. Cette opération ne peut entrainer la fermeture du magasin.