

BTS Management des Unités Commerciales

Proposition de sujet d'ACRC

Thème : S54-1 L'organisation du travail de l'équipe

Question 1

Montrez que le management de l'équipe commerciale constitue une mission essentielle du manager de l'unité commerciale.

Question 2

À l'aide de l'annexe 1, résolvez le problème commercial suivant :

Les points de vente de l'enseigne Go Sport distribuent, en libre-service et en vente assistée, l'ensemble des marques chefs de file sur les différents segments mais aussi les marques émergentes dites outsiders. Le management est orienté depuis un an sur la qualité du service au client.

Les surfaces de vente sont découpées en trois pôles : le textile, la chaussure de sport et les espaces dédiés aux différentes disciplines sportives. A la tête de chacun de ces pôles, il y a un responsable de département (RD)

Vous êtes le responsable du département textile du magasin Go Sport situé à Marseille. Vous avez été recruté(e) il y a 3 mois en remplacement du précédent RD qui a évolué vers un poste de directeur de magasin. Votre période d'essai s'achève et dans le cadre de vos missions, vous êtes chargé de préparer l'organisation des soldes d'hiver au sein de votre département.

- Évaluez si la taille de l'équipe actuelle de votre département est suffisante pour atteindre les objectifs fixés par la directrice du magasin.
- Déterminez le montant de l'enveloppe budgétaire nécessaire à l'embauche du personnel temporaire pendant la période des soldes.
- Précisez le type d'action à mettre en œuvre pour renforcer la cohésion de votre équipe.

Question 3 :

À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, définissez les types et les caractéristiques des missions que l'on peut confier à une équipe commerciale.

ANNEXE 1 : GO SPORT MARSEILLE

A) Présentation du point de vente Go Sport de Marseille

Surface totale : 2140 m² dont 1995 m² de surface de vente, 88m² de réserve et le reste est composé de vestiaires, bureaux, sanitaires et dégagements.

Localisation : dans un centre commercial situé dans la périphérie de Grenoble.

Horaires d'ouverture : 10-20 H sans interruption du lundi au samedi.

Structure actuelle :

- 1 DM (directrice de magasin)
- 4 RD (responsables de département) :
 - textile
 - chaussures / sports collectifs
 - pratique sportive / montagne
 - caisse / accessoires / équipement.

L'équipe du département Textile se compose de 6 vendeurs :

Nom	Yannick	Caroline	Karine	Aurélie	Céline	Emmanuelle
Type de contrat	CDI 35 h	Contrat de qualification 19 h	CDI 35 h	CDI 35 h	CDI 35 h	CDI 35 h

CDI = contrat à durée indéterminée

Poids du département textile :

Le département textile représente 35 % du chiffre d'affaires budgété du magasin et près de 40 % du volume.

B) Réunion des responsables de département (RD) et de la directrice du magasin (DM) en vue de préparer les soldes.

DM : Bonjour à tous.

Les soldes, c'est pour nous le premier chiffre de l'année. Compte tenu de leur enjeu, la préparation d'un tel événement est stratégique. Il ne faut pas se loucher.

RD pratique sportive : A quel moment recevrons-nous le listing de la centrale indiquant les produits soldés et les quantités qui vont nous être affectées au magasin ?

DM. : On va le recevoir dans dix jours. Chacun d'entre vous devra alors immédiatement procéder au repérage des produits concernés dans la réserve et dans le magasin. Ensuite, le nombre d'articles soldés nous permettra de déterminer le nombre de personnes à mobiliser et la répartition des tâches à effectuer. Il faut que vous étudiez si nous disposons de l'effectif suffisant au sein de chaque département pour faire face à l'affluence et pour réaliser les volumes d'affaires prévisionnels. Avant d'envisager de prendre des extras, réfléchissez bien à nos moyens budgétaires et aux moyens humains en interne. Pensez également que les heures supplémentaires sont trop coûteuses et limitées à 90 heures par an et par personne. Il faut d'abord, dans le cadre des 35 heures hebdomadaires, organiser la présence du plus grand nombre possible de salariés les premiers jours. Aucun salarié ne doit être en vacances. Je vous rappelle qu'au sein de l'entreprise, nous ne modulons pas le temps de travail. Les salariés à plein temps travaillent 35 heures par semaine

quoiqu'il arrive. Si nous prenons des extras, le coût de l'intérim est le double de celui des CDD (14,6 € de l'heure contre

ANNEXE 1 (suite et fin)

7,8 € brut). Leurs missions seront d'encaisser, de ramasser, de ranger et de renseigner la clientèle. Pensez que nous disposons d'une base de données de C.V. mise à disposition par la D.R.H.¹.

Rd caisse : C'est vrai que l'an dernier, j'avais pris deux extras pendant une semaine : ils étaient affectés à la vérification des codes barres, au décintrage et à l'ensachage. Nous avons pu diminuer sensiblement l'attente aux caisses.

Rd pratique sportive : Moi, je n'en n'avais pas pris l'an dernier. Deux des salariés en temps partiel avaient accepté de faire des heures complémentaires.

Rd textile : Y-a-t-il un budget de prévu pour cela ?

DM : J'ai prévu une enveloppe de 50 heures hebdomadaires soit 390 €/semaine sur tout le magasin pour les deux premières semaines de soldes. Il reviendra à chacun d'entre vous qui en fera la demande de me justifier la nécessité d'extras et j'arbitrerai, entre les départements, en fonction des besoins qui apparaîtront comme prioritaires.

Rd textile : Quand souhaitez-tu disposer de notre étude concernant les moyens humains ?

DM : Vous devez vous y mettre dès réception des listings qui doivent arriver.

En tout cas, si nous prenons des extras, ils devront être opérationnels immédiatement ; il faudra donc bien les former. Ils disposeront de notre dispositif d'autoformation mais je souhaite que chacun d'entre vous les forme sur les aspects spécifiques de vos départements. Cet aspect formation me paraît essentiel tant pour l'efficacité de l'organisation que pour une bonne intégration des extras. Pensez aussi que recruter des extras c'est aussi à chaque fois l'occasion de détecter un profil intéressant...

RD pratique sportive (avec un petit sourire) : Moi d'ailleurs, j'ai démarré chez Go Sport un jour de soldes en tant qu'extras quand j'étais étudiant...

¹ Direction des Ressources Humaines