

BC4 : Manager l'équipe commerciale

Consignes issues du séminaire de Clichy pour l'épreuve E6.

Exemples de mini-cas d'entraînement.

Vous trouverez dans ce document :

- Les modalités d'évaluation de l'épreuve E6, relative au BC4 Management de l'équipe commerciale.
- La fiche de construction-type d'un scénario d'évaluation en CCF (deux exemples suivront dans un prochain post).
- Le rappel des compétences, sous-compétences et savoirs associés pour BC4.
- Une vingtaine d'exemples de mini-cas de management de l'équipe qui peuvent être pratiqués au cours de la formation (ceci ne provient pas du séminaire national, mais correspond à ce que nous faisons dans l'établissement à ce jour).

Rappel :

En même temps que la circulaire nationale d'organisation du BTS, sera fourni le cas Contexte (le même pour tous les candidats de France (mode CCF et mode ponctuel)).

Ce contexte sera donc connu par les étudiants qui devront s'en 'imprégner (à partir de nov/déc BTS2).

Le travail du (des) professeur(s) consiste à élaborer des scénarios différents, s'appuyant sur le contexte fourni et à évaluer en CCF (janvier à avril BTS2).

E6 Management de l'équipe commerciale

Evaluation en CCF en 2^{ème} année, entre janvier et avril (BTS 2)

Epreuve orale et pratique

1 ou 2 professeurs

1 cas national de référence communiqué vers novembre de la 2^{ème} année de BTS

Ex : King Jouets (sujet 0)

Un contexte et une vingtaine de pages d'annexes

A la disposition des étudiants

Scénarios à créer par l'enseignant à partir du contexte et des annexes

Timing à faire varier selon les attendus (documents à créer par le candidat...)

Une ou plusieurs situations d'évaluation pour E6

Le but : acquisition d'une posture professionnelle

Fiche de construction d'un scénario

(document à remettre au candidat avant l'épreuve)

Identifier des situations professionnelles problématisées

Cibler les compétences visées par la situation professionnelle et les critères d'évaluation associés

Compétence ciblée :

-
-
-

Critères d'évaluation :

-
-
-

Identifier les attendus en termes de production et proposer une organisation adaptée**Les attendus :**

-
-
-

L'organisation : (*variera selon les situations*)

Préparation : 1 heure (*variable*)

Présentation orale : environ 15 minutes

Entretien : environ 15 minutes

Construire le questionnement : missions affectées au candidat

-
-
-
-

Compétences, sous-compétences, savoirs associés

1 - Organiser le travail de l'équipe commerciale	Recenser les ressources disponibles et les besoins	La planification du travail	Les outils de planification et de suivi des tâches Les plannings
	Répartir les tâches Réaliser les plannings	L'ordonnancement des tâches	Les techniques d'ordonnancement des tâches Les outils de gestion de projet
	Respecter la législation	Les contraintes légales, réglementaires et conventionnelles, commerciales et managériales	Règles de qualité, hygiène sécurité et environnement Règlementations, conventions collectives, contrats de travail Règlements intérieurs
2 - Recruter des collaborateurs	Evaluer les besoins en compétences et en personnel	Le recrutement de l'équipe commerciale	Le diagnostic des besoins en recrutement
	Participer au recrutement		Les contrats de travail
	Conduire un entretien de recrutement		Le profil de poste
			Les modes de recrutement
			Les étapes du recrutement
			Les outils du recrutement et la digitalisation du recrutement
	Les contraintes légales en matière de recrutement		

	Intégrer les nouveaux arrivants		Les principes d'intégration des nouveaux collaborateurs		
3 - Animer l'équipe commerciale	Transmettre les informations Conduire une réunion Conduire un entretien Favoriser l'implication des collaborateurs Accompagner et motiver l'équipe Repérer les besoins en formation Participer à la formation des collaborateurs Gérer les conflits et la situation de crise Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux	La communication managériale	Les principes de conduite d'un entretien Les principes de conduite d'une réunion Les modalités de diffusion de l'information		
		L'animation de l'équipe commerciale	Les leviers de l'animation Les outils de l'animation		
		La rémunération de l'équipe commerciale	Le système de rémunération les contraintes légales en matière de rémunération		
		La stimulation de l'équipe commerciale	Les moyens de stimulation les contraintes légales en matière de stimulation		
		La formation de l'équipe commerciale	Plan de formation et suivi les contraintes légales en matière de formation		
		La gestion des conflits	Les types de conflits Les techniques de gestion des conflits		
		La gestion des risques psycho-sociaux	Le stress au travail Les indicateurs sociaux et la gestion des comportements critiques		
		La gestion de crise	Les différentes situations de crise Le plan opérationnel de gestion de crise La communication de crise		
		4 – 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	Les performances individuelles et collectives	Les principaux indicateurs du tableau de bord
					L'analyse des performances
Les actions de remédiation					

Exemples de mini-cas d'entraînement

(au professeur de rajouter des supports complémentaires si besoin)

Pour le CCF, il faudra proposer des scénarios (*plus longs*) qui s'appuieront sur le même contexte (*issu de la circulaire nationale d'organisation du BTS*) pour tous les étudiants.

En fonction du nombre de professeurs, un même scénario peut permettre d'évaluer plusieurs étudiants.

Ces exemples ne proviennent pas du séminaire, ce sont ceux que nous pratiquons pour l'instant au lycée. L'objectif est de toujours privilégier la pratique et la communication orale. (Serge)

Cas n°1 : Animation d'une réunion

Après avoir complété et analysé votre tableau de bord, vous animez la réunion de votre équipe commerciale.

Tableau de bord - Semaine 12

Indicateurs	Votre magasin	Objectifs réseau	Magasin 2	Magasin 3	Moyenne 3 magasins nantais
Nombre de transactions	530	550	630	500	553
Nombre d'articles vendus	1 166	1200	1 197	1 300	1221
Indice de vente		2,2	1,9	2,6	
Chiffres d'affaires TTC	24 900	25000	34 650	19 800	

Taux d'atteinte du CA			138,60%	79,20%	
CA HT					
Coût achat M/ses vendues	8 500		13 200	9 500	
Marge					
Taux de marge		100%			
Taux de marque		50%			
Nbre d'employés	5		5	5	
Panier moyen		40 €			
Taux d'atteinte panier moyen					
CA HT/employé		4400 €	5775 €	3300 €	
Nombre d'entrées dans le PV	1 656		3 150	3 334	2713
Taux de transformation		25%			

Cas n°2 : Mobiliser l'équipe

Vous souhaitez mobiliser votre équipe à l'occasion de : **la coupe du monde de football, la fête des mères, la fête des pères...**

Cas n°3 : Déménagement du rayon

Vous devez présenter à l'équipe l'organisation du déménagement de votre rayon, ce travail se fera de nuit pour ne pas gêner les clients.



Cas n°4 : Briefing du matin

Vous réunissez vos collaborateurs 5 minutes en début de matinée pour le brief.
Vous évoquez les résultats de la veille, les objectifs de la journée et créez la dynamique nécessaire au bon déroulement de cette journée.

Cas n°5 : Recrutement d'un collaborateur

Vous recevez un candidat pour un entretien de recrutement.
Vous disposez de son CV et de sa lettre de motivations.
Vous connaissez par ailleurs parfaitement le profil du poste.
Vos outils d'aide au recrutement sont prêts.

Mathieu Séchoy

64 Boulevard Jean Moulin
44100 Nantes

20/09/1998
07.88.13.32.95
mathieusechoy@gmail.com

FORMATION

Juin 2017 BTS Management des Unités Commerciales, Lycée Sacré Cœur Nantes
Juin 2017 Baccalauréat Professionnel Commerce au Lycée Sacré-Cœur, mention assez bien
Juin 2016 BEP MRCU, Lycée Sacré-Cœur

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Mars 2017 Brico Dépôt (4 semaines)
Nov 2016 Brico Dépôt (4 semaines)
 - mise en rayon, vente/conseil, facing
 - contrôle de livraison

Juin 2016 Besson Chaussures (4 semaines)

Janvier 2016 Besson Chaussures (4 semaines)
 - accueil du client, vente/conseil
 - mise en rayon, facing
 - contrôle de livraison
 - étiquetage
 - préparation des soldes

Juin 2015 Jardiland (3 semaines)

Nov 2014 Conforama (3 semaines)

LOISIRS

Football
Tennis

Mathieu Séchoy

64 Boulevard Jean Moulin
44100 Nantes
20/09/1998
07.88.13.32.95
mathieusechoy@gmail.com

Nom Prénom ou raison sociale du destinataire
Adresse
Code postal / Ville

Nantes,
Le 10 mars 2018

Objet : Candidature pour un poste de commercial

Monsieur,

Pour faire suite à votre annonce publiée sur le site Internet de votre entreprise, j'ai le plaisir de vous présenter ma candidature pour le poste de vendeur.

Titulaire d'un BTS Management des Unités Commerciales, ayant à mon actif une expérience de 20 semaines de stage dans diverses unités commerciales, j'ai pu faire la preuve de mes capacités d'adaptation, d'organisation et de relation avec la clientèle.

C'est pourquoi je souhaite vous rencontrer afin de pouvoir vous présenter ma motivation pour ce poste. Dans cette attente, veuillez recevoir, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Mathieu Séchoy

Cas n°6 : Intégration d'un nouveau collaborateur

Vous recevez ce matin Monsieur Mathieu Séchoy, candidat que vous avez retenu pour le poste de conseiller. C'est sa première journée de travail dans votre magasin. Vous souhaitez l'intégrer à l'équipe de la meilleure façon.

Cas n°7 : Entretien annuel du collaborateur

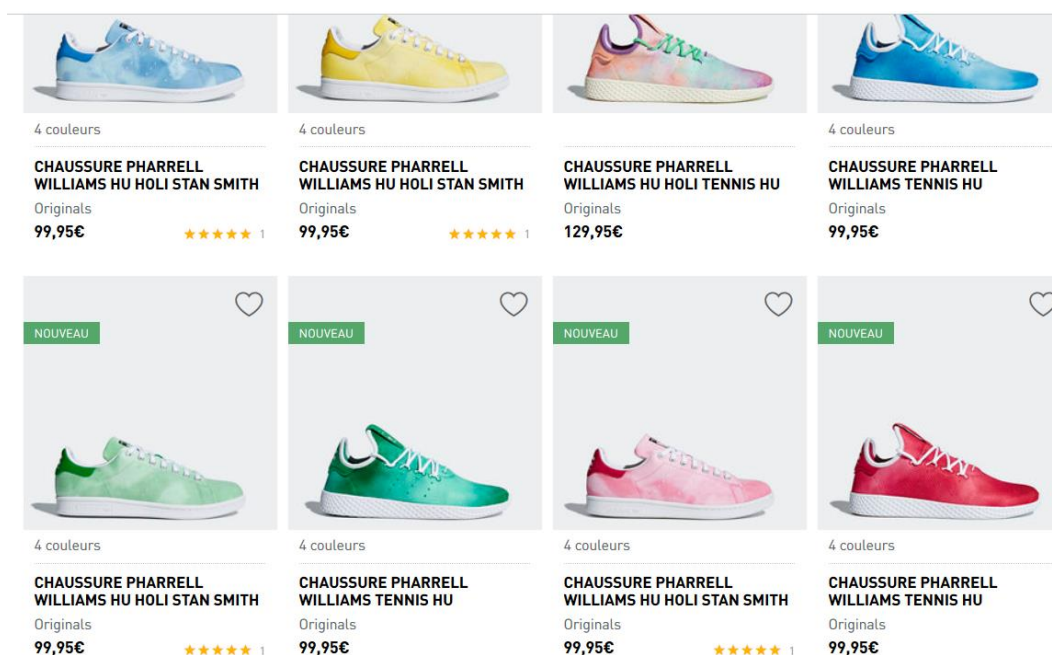
Vous recevez un de vos collaborateurs pour son entretien annuel d'évaluation. Vous avez préparé cet entretien.

Cas n°8 : Entretien de recadrage d'un collaborateur

L'un de vos employés, présent depuis longtemps dans votre équipe, a une baisse de régime depuis un moment qui se ressent dans son travail ; ses collègues commencent à se plaindre, les clients aussi ; vous allez devoir gérer cette situation délicate. Vous le recevez aujourd'hui.

Cas n°9 : Nouvelle collection

Vous devez réfléchir avec votre l'équipe aux arguments de vente pour la nouvelle collection Adidas Femmes.



Cas n°10 : Mésentente entre collègues

Deux collaborateurs sous votre autorité doivent collaborer à un projet commun. Vous avez observé que leurs façons de travailler sont très différentes et qu'ils sont continuellement en compétition. Depuis le début du projet, ces collaborateurs partagent peu d'information et, lorsqu'ils le font, ils présentent des données généralement incomplètes ou en retard. La situation dégénère sans cesse et le climat de travail entre eux se détériore.

Cas n°11 : Comportement d'un collaborateur

Les hôtesse d'accueil vous informent qu'elles ont reçu plusieurs remarques de clients qui se plaignent d'un de vos collaborateurs, jugé peu agréable vis-à-vis des clients. Vous le recevez aujourd'hui.

Cas n°12 : Transgression d'une règle

Un des règlements de votre unité commerciale prévoit qu'aucun employé ne peut faire participer à un concours lié au magasin, un membre de sa famille ou à un ami. Vous apprenez qu'un de vos collaborateurs a transgressé cette règle. Vous le rencontrez aujourd'hui.

Cas n°13 : Annonce d'un changement d'horaires

Votre unité commerciale est sur le point d'offrir un nouveau service aux clients. Celui-ci engendrera des changements dans les horaires de travail des employés. Le point de vente devra ouvrir 30 minutes plus tôt en matinée et 30 minutes plus tard en soirée. Vous prévoyez qu'il sera difficile d'obtenir l'adhésion de l'équipe.

Cas n°14 : Collaborateur contestataire

Vous recevez un collaborateur qui a pour habitude de toujours contester et discuter vos décisions.

Cas n°15 : Collaborateurs contestataires

Vous avez l'impression que certains de vos collaborateurs résistent aux nouvelles méthodes de travail décidées par le réseau.

Cas n°16 : Retards

Depuis deux mois les retards et le taux d'absentéisme augmentent dans votre univers. Vous recevez l'équipe.

Cas n°17 : Mésentente

Un conflit s'envenime entre deux personnes de votre équipe.

Cas n°18 : Mise en place d'un challenge

Vous organisez un challenge entre les membres de votre équipe afin de booster les ventes du mois prochain.

Cas n°19 : Annonce de vacances décalées

Vous recevez un collaborateur pour lui annoncer que vous ne pouvez pas lui accorder les congés qu'il avait prévus du 14 juillet au 15 août.

Cas n°20 : Animation de réunion

Vous animez une réunion. Vos collaborateurs écoutent peu, ne prennent aucune note.

Cas n°21 : Gestion du stress

Vous constatez qu'un de vos collaborateurs est totalement épuisé, ceci se ressent sur son comportement. Il est en fait proche d'un burn out. Vous le recevez pour analyser la situation.

Cas n°22 : Elaboration du planning hebdomadaire

Vous élaborez le planning de l'équipe compte tenu des contraintes personnelles, réglementaires et liées à l'activité commerciale.