EXERCICE

Evaluer les besoins en personnel

CAROLIS, directeur de Brico Dépot Alès, vous demande d'étudier le problèmede la disponibilité des vendeurs dans son point de vente.

Le magasin dispose d'une équipe de vente qui est managée par un chef des ventes Xavier Delorme.

L'équipe de vente est constituée de 6 vendeurs : léa, Alex, Iann, Marc, Pierre et Jean.

Travail a faire :

1. A partir des documents suivants évaluez pour chaque demi-journée de la semaine, l'effectif des vendeurs permettant d'assurer un bon service à la clientèle
2. Calculez les écarts et commentez
3. Proposez des solutions a M. Carolis

Document 1 : Horaires du point de vente

Du mardi au samedi inclus.
Matin : 8 heures à 12 heures. Après-midi : 14 heures à 18 heures

Document 2 : Horaires d'un vendeur

- 35 heures hebdomadaires de présence dans le magasin, dont 7 heures consacrées à la formation, aux travaux administratifs et aux réunions de travail.
- Temps affecté au contact clientèle : chaque vendeur effectue des demi-journées entières de vente en matinée ou en après-midi.
- L'expérience démontre que chaque vendeur peut se consacrer efficacement à 9 clients au maximum par heure. Par souci de simplification, on admettra que les clients se répartissent de manière régulière sur chaque demi-journée de vente.

Document 3 : Amplitude de fréquentation du point de vente

M. Carolis table sur 2 000 clients par semaine, dont 80 % environ auront besoin d'une assistance à la vente.

Les pointages des clients assistés par un vendeur en semaine « standard (hors pointes saisonnières ou périodes promotionnelles) sont en moyenne (pour un magasin comparable à celui de M. Carolis) les suivants :

Journée	Matin	Après-midi	Total journée
Mardi	72	108	180
Mercredi	144	216	360
Jeudi	108	144	252
Vendredi	108	252	360
Samedi	216	288	504
Total demi-journée	648	1 008	1656

Résultats à porter sur le tableaux suivant

			Équipe de vente							
Journées	Périodes	Besoin de vendeurs	Léa	Alex	Iann	Marc	Pierre	Jean	Total vendeurs affectés	Ecart besoins/affectations
Mardi	Matin		X	x						
	Après-midi		X	X	X					
Mercredi	Matin		x	x	x	x				
	Après-midi		x	x	x	x	x	x		
Jeudi	Matin				X	X	x			
	Après-midi					X	X	x		
Vendredi	Matin						X	X		
	Après-midi		X	X	X	X	X	x		
Samedi	Matin		X	X	X	X	X	X		
	Après-midi		X	X	X	X	X	x		
Totaux										

Après avoir inscrit les besoins de vendeurs, complétez le tableau et commentez