**DOSSIER 2 : LA GESTION DE L’ÉQUIPE DU SECTEUR DÉCORATION (ANNEXES 2 à 7)**

Le secteur décoration est géré par une responsable de secteur (RS), Mme SPARTZ. Elle fait appel à vous pour la seconder dans la gestion de l’équipe et pour l’aider dans le processus de recrutement d’un.e nouveau.elle salarié.e.

* 1. Calculez le nombre d’heures de travail nécessaires pour assurer la qualité de service à la clientèle.
  2. Déterminez si le potentiel d’heures de travail actuellement disponibles est suffisant.
  3. Présentez les avantages et inconvénients des solutions managériales possibles pour répondre aux contraintes de fonctionnement de l’équipe.

**ANNEXE 2 : INFORMATIONS RELATIVES AUX BESOINS EN PERSONNEL DU SECTEUR DÉCORATION**

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

**Horaires d’ouverture :** 9 h à 20 h sans interruption.

Les **degrés de flux de clientèle** sont répartis comme suit sur les jours de la semaine.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jour / Heure** | **LUNDI** | **MARDI** | **MERCREDI** | **JEUDI** | **VENDREDI** | **SAMEDI** |
| **9h-10h** | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| **10h-11h** | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| **11h-12h** | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| **12h-13h** | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| **13h-14h** | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| **14h-15h** | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| **15h-16h** | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| **16h-17h** | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| **17h-18h** | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| **18h-19h** | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| **19h-20h** | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |

Les besoins en personnel pour conseiller la clientèle sont définis comme suit :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveau** | **Affluence du magasin** | **Présence requise en surface de vente** |
| Degré 1 | Faible flux de clients | 2 personnes minimum |
| Degré 2 | Flux moyen de clients | 3 personnes minimum |
| Degré 3 | Flux important de clients | 4 personnes minimum |

Les conseillers clientèle sont également chargés de la mise en rayon de 6 h à 9 h :

* + - Le lundi : 2 personnes sont nécessaires ;
    - Du mardi au samedi : une personne suffit.

**Source : interne au magasin Leroy-Merlin – Jaux**

|  |  |
| --- | --- |
| **BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES** | **SESSION 2017** |
| **U4 – Management et Gestion des Unités Commerciales** | **Durée : 5 heures** |
| **Code sujet : MUMGUC** | **Page 5 sur 12** |

**ANNEXE 3 : INFORMATIONS RELATIVES À L’ÉQUIPE COMMERCIALE DU SECTEUR DÉCORATION**

Profil de l’équipe de conseillers de vente du secteur décoration :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRÉNOM** | **TYPE DE CONTRAT** | **HEURES HEBDOMADAIRES** | **POSTE OCCUPÉ** |
| **VALÉRIE** | CDI | 35 h | Conseillère de vente |
| **KARIM** | CDI | 35 h | Conseiller de vente |
| **LAURENT** | CDI | 35 h | Conseiller de vente |
| **BRIGITTE** | CDI | 24 h | Conseillère de vente |
| **NATHALIE** | CDD | 24 h | Conseillère de vente |
| **DOMINIQUE** | Contrat étudiant | 14 h | Conseiller de vente |

**Source : interne au magasin Leroy-Merlin – Jaux**