|  |
| --- |
| **CESAME SUP** |
| **BTS BLANC MCO 1PB** |
| **Epreuve : Management de l’Equipe Commerciale** |



Le document comporte 7 Pages (hors page de garde)

**Durée 3 heures**

**Liste des annexes**

|  |  |
| --- | --- |
| **Annexe 1 : Organisation de la fête de la Saint-Vincent** | **Page 4** |
| **Annexe 2 : Extrait du calendrier** | **Page 5** |
| **Annexe 3 : Fiches d’autoanalyse des membres de l’équipe** | **Page 6** |
| **Annexe 4 : Présentation de l’équipe commerciale** | **Page 6** |
| **Annexe 5 : Activité prévisionnelle pour les 6 prochains mois** | **Page 7** |
| **Annexe 6 : L’organisation de l’équipe** | **Page 7** |

**Présentation de « Les Vignerons du Sommiérois »**   
Entretrien avec Charltte Lemarchal, directrice commerciale du caveau

## « Les Vignerons du Sommiérois » Notre caveau de vente et de dégustation...adhère à la charte « Qualité Sud de France » et accueille les clients dans un cadre convivial où conseils et informations seront prodigués.



Nous proposons une large gamme de vins, des IGP Pays d’OC, des AOP Languedoc ainsi que des AOP Languedoc Sommières. Produits régionaux, accessoires de vin et cadeaux viennent compléter notre offre. Charlotte Lemarchal, est la directrice commerciale du caveau  
Tous les vignerons avec lesquels nous travaillons s’inscrivent dans une démarche de respect de la terre et de l’environnement. Les vins que nous proposons sont des vins de terroir   
Ouvert depuis 2010, « le caveau du Sommiérois » a pour ambition de faire connaître les vins de notre région, et de démontrer leur qualité.  
Afin de garantir une sélection des meilleurs vins, nous nous appuyons sur les compétences d’un œnologue, et nous avons intégré dans notre équipe un caviste chargé de prendre soin du vin.  
Afin de garantir le meilleurs à nos clients, nous avons formé notre équipe commerciale, qui ainsi connait bien le vin, sait en parler et donner les bons conseils. Nous parions sur la jeunesse. Nous avons intégré de jeunes apprentis vendeurs.  
Nous prenons part à de nombreuses manifestations estivales : fêtes votives de Sommières et villages alentour, les « estivales de Sommières ».  
Notre activité est très saisonnière. 40% de notre chiffre d’affaires est réalisé pendant les 3 mois d’été (période touristique) et pour les fêtes de fin d’années. Nous recherchons des solutions pour avoir une activité commerciale régulière sur tous les mois de l’année Le caveau, d'une surface de vente de 365 m2, a de nombreux concurrents !   
Avec pour objectif de faire venir à nous d’avantage de clients pendant la saison dite creuse, nous avons décidé de prendre part à la fête de la St-Vincent, saint patron des vignerons, en organisant une fête du vin au caveau. La fête se déroulera les 25 et 26 janvier toute la journée. Exceptionnellement nous serons ouverts le dimanche toute la journée. Nous proposerons des dégustations de vin et de produits de terroir. A cette occasion nous mettrons en avant les vins bio, qui sont de plus en plus demandés.  
Les visiteurs pourront rencontrer les vignerons et échanger avec eux dans une ambiance festive animée par un orchestre et un animateur.   
Titulaire d'un BTS MCO, vous êtes recruté(e) en tant que manager pour assister Mme Lemarchal. Vous êtes chargé(e) de traiter trois dossiers : la participation à un événement marquant de l'année, la Fête de la Saint-Vincent, l'analyse de la répartition des tâches et l'organisation du travail de l'équipe commerciale suite au recrutement d'un jeune vendeur en alternance.

**DOSSIER 1 : Participation à la fête de la Saint-Vincent  
Annexes 1,2**

La fête de la Saint Vincent va reprendre vie à Sommières cette année. Impossible pour nous de ne pas y prendre part. De nombreuses manifestations se tiendront dans tout Sommières. Aussi Mme Lemarchal, souhaite faire la différence. Il convient donc de bien organiser cette manifestation.  
Elle vous demande de l’aider dans la préparation de l’évènement.

**2.1. Quels objectifs « Les Vignerons du Sommiérois » poursuivent-ils en prenant part aux fêtes de la St-Vincent ?**

**2.2 Déterminez la durée nécessaire de la préparation de cet événement. Justifiez votre réponse par une représentation graphique PERT**

**2.3 Indiquez à quelle date au plus tard doit débuter la préparation.**

**2.4 Précisez les tâches de préparation pour lesquelles un retard est à éviter.**

**2.4 Évaluez la marge de manœuvre dont vous disposerez pour les autres tâches**

**DOSSIER 2 : Analyse de la répartition des tâches au sein de l'équipe commerciale et évaluation des besoins prévisionnels sur les 6 prochains mois**

**Annexes 3,4,5**

Le conseil client est la priorité de Mme Lemarchal

Afin de renforcer l'équipe et d'assurer un service client de qualité, Mme Lemarchal s’interroge sur la pertinence de recruter un vendeur conseil à temps partiel   
**Les journées de forte affluence sont les mercredi et samedi**.  
Avant de procéder à une éventuelle embauche, Mme Lemarchal vous demande d'analyser la répartition actuelle des tâches entre les membres de l'équipe commerciale.  
Pour cela elle vous fournit les fiches d’autoanalyse des membres de l’équipe.  
Elle vous demande d’apporter une analyse plus approfondie sur l’activité « service client »

**2.1 Construisez le tableau de répartition des tâches**

**2.2 Analyser plus précisément l’activité « service client »  
2.3 Calculez, pour les 6 prochains mois d’activité, le volume mensuel d’heures de travail nécessaires pour assurer le fonctionnement optimal du caveau Déduisez le nombre de vendeurs nécessaires pour chaque mois.**

**2.4 Proposez toute solution managériale à Mme Lemarchal permettant de répondre aux besoins et a ses attentes en matière de qualité de conseil.**

**DOSSIER 3 : Faites le planning de l’équipe commerciale**

**Annexes 4,6**

**Afin de garantir le meilleur accueil aux clients, Mme Lemarchal a défini de nouvelles contraintes concernant le planning de présence de l’équipe. Elle a également recruté Anaïs, en contrat de professionnalisation. Elle rejoint l’équipe commerciale comme vendeuse conseil. Son contrat de professionnalisation prévoit une durée hebdomadaire de travail de 21h  
3.1 Etablissez le planning de l’équipe commerciale, sachant qu’Anaïs sera en formation pendant un mois, le lundi et le mardi.**

**3.2 Suggérez, si nécessaire toute solution managériale susceptible de répondre aux nécessités de qualité de service attendues par Mme Lemarchal.**

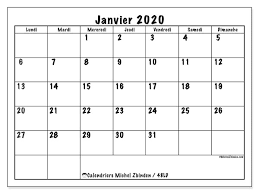
**Barème indicatif**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dossier 1** | **25 points** |
| **Dossier 2** | **22 points** |
| **Dossier 3** | **25 points** |
| **Forme** | **3 points** |
| **TOTAL** | **75 points** |

**Annexe 1 : L’organisation de la fête de la saint-Vincent**

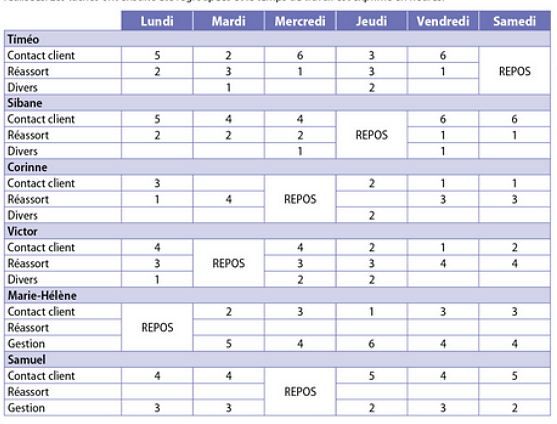
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tâche | Description | Jours | Tâches antérieures |
| A | Prospection des vignerons participants | 10 | - |
| B | Envoie des documents d’inscription aux vignerons participant | 2 | - |
| C | Réception et traitement des inscriptions | 15 | A,B |
| D | Conception d’un Emailing a l’attention des clients et de flyers | 8 | C,G |
| E | Choix et commande du mobilier de présentation | 3 | C, |
| F | Sélection et commande des produits | 1 | E |
| G | Sélection d’un orchestre et recrutement d’un animateur | 4 | C |
| H | Envoi de l’Emailing, Distribution des flyers | 1 | D,G- |
| I | Réunion débriefing de l’équipe | 1 | F, G,E |
| J | Réception et installation du mobilier | 2 | E |
| K | Réception et mise en place des produits | 1 | F, I |

**Annexe 2 : Extrait du calendrier**



**Annexe 3 : Fiches d’autoanalyse des membres de l’équipe**

Il a été demandé à l’équipe commerciale de compléter une fiche d’autoanalyse pour étudier la nature des tâches réalisées. Les tâches ont été regroupées et le temps de travail est exprimé en heures



**Annexe 4 : Présentation de l’équipe commerciale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Timéo | Vendeur conseil | 35h (151.67h / mois) |
| Sibane | Vendeur conseil | 35h (151.67h / mois) |
| Marie-Hélène | Responsable des vins bio | 35h (151.67h / mois) |
| Corinne | Vendeuse conseil | 20h (86.67h / mois) |
| Victor | Responsable des rayons | 35h (151.67h / mois) |
| Samuel | Commercial BtoB | 35h (151.67h / mois) ( |
| Anaïs | Vendeuse conseil (contrat de professionnalisation) | 21h (92h/mois) |

**Annexe 5 : Activité prévisionnelle pour les 6 prochains mois**

Le trafic prévisionnel (estimé à partir de celui de l’année précédente), du caveau pour les 6 prochains mois est le suivant :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Janvier | Février | Mars | Avril | Mai | Juin |
| 4800 | 3000 | 3800 | 4200 | 4900 | 5300 |
|  |  |  |  |  |  |

:

· Le taux de transformation observé depuis la création du magasin est en moyenne

de 55%.

· Si choix du vin est un acte qui s’effectue en partie sans l’intervention de vendeurs, les visiteurs ont besoin d’être conseillés  
Les vendeurs consacrent en moyenne 5 minutes à chaque visiteur non-acheteur, et 15 minutes si l’achat est réalisé.

· Les vendeurs seront présents 5 jours par semaine. Les durées hebdomadaires et mensuelles de travail de chaque vendeur figurent à l’annexe 4

Ils consacrent en général 85% de leur temps au conseil clients. Depuis que Mme Lemarchal a décidé que Victor, responsable des rayons, soit d’avantage affecté au réassort, à la préparation des conditionnements afin de libérer du temps aux vendeurs conseil. Toutefois, Victor pourra aider les vendeurs en cas d’affluence.

**Annexe 6 : L’organisation de l’équipe**Mme Lemarchal a décidé d’ouvrir le caveau le dimanche matin.

* Le magasin est ouvert de 9h à 19h du Lundi au vendredi

Le samedi de 9h à 20h.

2 personnes seront nécessaires le samedi à la fermeture

* Les employés qui assurent l’ouverture commencent à 8h
* Un employé ne peut pas faire à la fois l’ouverture et la fermeture (si possible) Il peut être seul sur le caveau, sauf Anaïs (formation)
* Un employé travaille au minimum 4h par jour.
* Au-delà de 5h de travail, la pause repas est comprise dans le temps de travail.
* Anaïs sera en formation sur la vente de produits équitables toute la journée du mardi pendant un mois.
* Intégrez le nouveau vendeur : Il sera en formation le lundi et le mardi.
* Toute l’équipe doit être présente sur la surface de vente le samedi.
* Anaïs ne pourra pas prendre de repos le mercredi, jour d’affluence.
* Anaïs devra assurer au moins 1 ouverture et 1 fermeture dans la semaine (pour sa formation)
* Tous les salariés, doivent effectuer au minimum une ouverture
* Vous fixerez les jour de repos librement sauf pour Corinne qui a pris un temps partiel pour s’occuper de ses enfants le mercredi.
* Votre temps de travail ainsi que celui de Mme Lemarchal ne sont pas à intégrer dans le planning. Vous devrez être présent si nécessaire tous les jours sachant que votre jour de repos est le mardi ou le jeudi.