



Entreprise pionnière du groupe ADEO, Leroy Merlin France est aujourd'hui l'enseigne leader sur le marché français de l'amélioration de l'habitat et du cadre de vie. L'enseigne a pour ambition « d'aider chaque habitant à rêver sa maison et la réaliser » et met la satisfaction de chacun de ses clients au cœur de son métier.

L'unité commerciale de Jaux, près de Compiègne (département de l'Oise) est composée d'un directeur, de 13 responsables de secteur (RS), et de 160 collaborateurs. Elle

propose plus de 40 000 produits sur une surface de 12 000 m² et une multitude de services (financement, pose, reprise marchandises, livraison, location de camionnette ou de matériel...).

La concurrence se développe et s'accroît sur la zone de chalandise, avec le projet d'implantation d'une nouvelle enseigne de bricolage sur la zone primaire mais aussi avec la concurrence grandissante de la zone de Saint-Maximin/Creil (zone tertiaire) se trouvant à 35 minutes du magasin.

Le directeur souhaite anticiper ces menaces concurrentielles, pérenniser les performances du magasin et développer le chiffre d'affaires grâce à de nouvelles actions promotionnelles sur le rayon décoration.

Vous avez rejoint l'équipe du magasin de Jaux en tant que nouveau responsable adjoint du secteur décoration. La responsable, Mme SPARTZ, vous demande de travailler sur les dossiers suivants :

- **Dossier 1 : Les performances du secteur décoration ;**
- **Dossier 2 : La gestion de l'équipe du secteur décoration ;**
-

NB : bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

DOSSIER 1 : LES PERFORMANCES DU SECTEUR DÉCORATION (ANNEXE 1)

Mme SPARTZ souhaite étudier les performances du secteur décoration (rayons peinture, décoration et éclairage).

1.1 Construisez et complétez un tableau de bord des performances du secteur décoration en utilisant les indicateurs que vous jugerez pertinents.

1.2 Analysez les performances commerciales et financières du secteur décoration et de ses rayons au regard de la situation concurrentielle.

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).

2.1 Calculez le nombre d'heures de travail nécessaires pour assurer la qualité de service à la clientèle.

2.2 Déterminez si le potentiel d'heures de travail actuellement disponibles est suffisant.

2.3 Présentez les avantages et inconvénients des solutions managériales possibles pour répondre aux contraintes de fonctionnement de l'équipe.

Mme SPARTZ décide de recruter un(e) nouveau(elle) conseiller(ère) de vente qui sera intégré(e) essentiellement dans l'équipe du rayon « Éclairage ».

2.4 Élaborez et complétez un outil de classement des candidatures au poste proposé.

2.5 Choisissez le.la candidat(e) à retenir. Justifiez votre réponse.

2.6 Construisez le planning du rayon éclairage en intégrant le.la nouveau(elle) conseiller(.ère) de vente. Qu'en déduisez-vous ?

2.7 Proposez une solution qui respecte les contraintes de présence du.de la nouveau(elle) vendeur.se au sein du rayon éclairage.

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Intitulés	Page
1	Les performances du secteur décoration	3
2	Informations relatives aux besoins en personnel du secteur décoration	3
3	Informations relatives à l'équipe commerciale du secteur décoration	4
4	Fiche de poste « conseiller(ère) de vente »	4
5	CV reçus par Mme SPARTZ	5
6	Synthèse des lettres de motivation et des entretiens de recrutement	6
7	Organisation du travail de l'équipe du rayon éclairage	9

Annexe 1 : Les performances du secteur décoration

	Chiffre d'affaires (CA) (HT) en milliers d'€		Coût d'achat des marchandises vendues en milliers d'€		Nombre de passages en caisse	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Magasin de Jaux	65 223	63 985	50 113	49 079	1 410 250	1 358 570
Secteur décoration	13 537	13 186	9 491	9 211	281 175	271 585
Peinture	7 783	7 596	5 481	5 312	217 725	211 850
Décoration	2 834	2 962	1 968	2 066	76 700	79 920
Éclairage	2 920	2 628	2 042	1 833	86 750	79 815

Source : interne au magasin Leroy-Merlin – Jaux

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.

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

ANNEXE 4 : FICHE DE POSTE « CONSEILLER.ÈRE DE VENTE »

Mission : Le/la conseiller.ère de vente est garant.e de la satisfaction du client par la qualité de son accueil, de son écoute et de ses conseils.

Contexte : Leroy Merlin de Jaux, sous l'autorité du chef du secteur décoration

Sa mission consiste à :

- Diagnostiquer les besoins des clients et les aider dans leur choix
- Concrétiser les ventes et développer le chiffre d'affaires du rayon
- Mettre les produits en valeur (présentation, mise en situation)
- Proposer des choix de produits, des réimplantations, etc.
- Ranger et assurer la tenue du rayon en assurant la disponibilité produit, la visibilité des prix, la propreté et la sécurité
- Participer à la préparation des opérations commerciales

Formation :

- Formation commerciale (bac +2) ou baccalauréat commercial avec une première expérience de la vente dans le domaine de la décoration

Compétences :

- Connaissances produits et techniques
- Aptitudes, logistiques et administratives
- Technique de vente
- Maîtrise des procédures courantes de l'informatique

Expérience : Une première expérience réussie

Qualités :

- Dynamique et enthousiaste ;
- Autonome ;
- Aimer travailler en équipe et souhaiter travailler dans un univers où l'autonomie et la dimension humaine sont des valeurs prioritaires ; - Intérêt pour les produits de décoration.

ANNEXE 5 : CV REÇUS PAR Mme SPARTZ

CV N°1 : Éric Hochet - 26 ans – 02 200 Soissons

FORMATION / DIPLÔME(S)

- BTS Management des unités commerciales 2010
- Bac STG 2008

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- Vendeur TRENOIS DECAMPS (quincaillerie située à Compiègne) depuis 2013
- Conseiller clientèle M. BRICOLAGE 2010-2012

DIVERS

- Bonne maîtrise d'Internet et des logiciels de bureautique (Word, Excel)
- Randonnée, parapente
- Célibataire
- Permis B et voiture

CV N°2 : Hoa Tran - 34 ans - 68 800 Crépy en Valois

FORMATION / DIPLÔME(S)

- Baccalauréat professionnel Vente en 1998

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- Directrice adjointe magasin AMBIANCE ET STYLES 2008-2012
- Conseillère de vente décoration JARDILAND 2001-2008
- Vendeuse Jennifer 1998-2001

DIVERS

- Disponible
- Mariée, 2 enfants
- Aime les loisirs créatifs
- Maîtrise l'anglais courant
- Permis B et voiture

CV N°3 : Maëlle Charbonnier - 28 ans - 80 000 Amiens

FORMATION / DIPLÔME(S)

- BTS Négociation et relation client en 2009
- Baccalauréat professionnel commerce : 2007

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- Vendeuse WELDOM 2014
- Vendeuse CONFORAMA secteur petit électroménager de 2012-2014
- Vendeuse BOULANGER rayon SON de 2010-2012
- Chargée d'accueil à l'agence CAISSE D'ÉPARGNE de Compiègne (60) de 2009 à 2010
- Stage de 16 semaines : BANQUE POPULAIRE de 2007-2009

DIVERS

- Permis B et voiture
- Mariée, 1 enfant

ANNEXE 6 : SYNTHÈSE DES LETTRES DE MOTIVATION ET DES ENTRETIENS DE RECRUTEMENT

- **Éric Hochet :**

Synthèse de la lettre de motivation :

- Est disponible immédiatement, a de bonnes connaissances dans les produits techniques d'électricité
- Ne justifie pas son arrêt d'activité d'un an dans le CV
- Présentation correcte du CV et de la lettre de motivation mais existence de fautes d'orthographe

Éléments recueillis au cours de l'entretien de recrutement :

- Souhaite intégrer un groupe qui lui permette d'évoluer vers un poste de manager d'équipe
- Aisance verbale, discours fluide
- Cordial, gère assez bien son relationnel
- Bonne capacité à s'intégrer à une équipe
- Son expérience professionnelle indique une assez bonne autonomie dans son travail

- **Hoa Tran :**

Synthèse de la lettre de motivation :

- Bonne connaissance des produits du secteur décoration
- CV et lettre de motivation très soignés

Éléments recueillis au cours de l'entretien de recrutement :

- A interrompu ses activités professionnelles pour s'occuper de ses enfants
- Souhaite à nouveau intégrer la vie active mais avec moins de responsabilités
- Candidate très volontaire, mais une certaine timidité
- Aisance verbale
- Très bonnes qualités relationnelles, capacité d'écoute
- Candidate sociable, semble pouvoir très facilement s'intégrer à une équipe

- **Maëlle Charbonnier :**

Synthèse de la lettre de motivation :

- Lettre de motivation confuse
- Aucune connaissance des produits du secteur

Éléments recueillis au cours de l'entretien de recrutement :

- Parcours professionnel qui semble jalonné d'échecs dans les différents emplois occupés
- Argumentation confuse, des difficultés à se justifier
- Des difficultés relationnelles, en retrait dans les situations de communication interpersonnelle
- Semble avoir besoin de temps pour s'intégrer dans une équipe

ANNEXE 7 : ORGANISATION DU TRAVAIL DE L'ÉQUIPE DU RAYON ÉCLAIRAGE

L'équipe commerciale du rayon Éclairage est composée de :

- Valérie : CDI 35 h ;
- Karim : CDI 35 h ;
- Nouveau.elle recruté.e : CDI 35 h, 30 % du temps de travail est exercé dans les autres rayons du secteur décoration ;
- Dominique : Contrat étudiant de 14 h : 7h le vendredi et 7h le samedi.

Contraintes du rayon « Éclairage » :

- Les conseillers travaillent par blocs de 7 heures dans la mesure du possible.
- Présence sur la surface de vente

Lundi, mardi, jeudi	1 personne de 9h à 20h
Mercredi, vendredi	1 personne de 9h à 13h 2 personnes de 13h à 20h
Samedi	2 personnes de 9h à 20h

- Les conseillers assurent le remplissage du rayon de 6 h à 9 h : 1 personne tous les jours sauf le lundi où deux personnes sont nécessaires.
- Aucune heure supplémentaire n'est possible.

Contraintes légales :

- Tout.e salarié.e doit bénéficier d'un repos quotidien minimal de 11 heures consécutives entre deux journées de travail.
- Le temps de travail maximal par jour est de 10 heures.
- Le temps de travail minimal par jour est de 3 heures.

Jours de repos demandés par les conseillers

- Valérie : Mardi
- Karim : Jeudi
- Il n'est pas possible de prendre les jours de repos le vendredi et le samedi