

BTS Management Commercial Opérationnel - Session 2024
Épreuve E6 – Management de l'équipe commerciale
Situation professionnelle problématisée : BUT
Forme ponctuelle – durée : 2h30

CORRIGÉ INDICATIF

Situation professionnelle problématisée

L'ambition de l'enseigne BUT est d'être la référence de l'équipement de la maison accessible à tous et respectueux de l'environnement. La volonté est d'imaginer, concevoir, fabriquer, produire et livrer mieux pour habiter mieux. La direction s'engage et responsabilise ses collaborateurs aux enjeux du développement durable.

Ainsi, le souhait de réduire l'impact de la production de produits manufacturés a légitimé la proposition d'une garantie longue durée (GLD).

Dans ce contexte, il est important que la GLD ne soit plus perçue comme une dépense supplémentaire mais comme une action volontaire et responsable de la part des clients. Gérald Gerbou vous demande de l'assister dans les missions suivantes.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2024
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 24MCOMEC-C	Page 1 sur 13

MISSION 1 : Évaluer les performances et animer l'équipe commerciale

Gérald Gerbou veut, dans le cadre de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE), démontrer à ses équipes que la proposition de la GLD aura non seulement un impact positif sur l'environnement mais également sur les performances du magasin.

1.1 Analysez les performances réalisées sur la GLD par chaque collaborateur

Compétences	Question	Non évaluable	Non maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	Critères d'évaluation
<p>Évaluer les performances de l'équipe commerciale</p> <p>Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives</p>	1.1	Non traité	Ne calcule aucun indicateur N'analyse pas les performances	Calcule quelques indicateurs et/ou analyse de manière partielle les performances	Analyse de façon assez pertinente les performances en prenant appui sur des calculs d'indicateurs bien maîtrisés	Analyse de façon pertinente les performances, complète et structurée en prenant appui sur des calculs d'indicateurs très bien maîtrisés	La mesure et l' analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes.

Deux éléments clés :

- Le calcul d'indicateurs
- Une analyse faisant référence à l'objectif de taux de GLD et/ou au classement national

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2024
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 24MCOMEC-C	Page 2 sur 13

Proposition :

Possibilité de calculer des indicateurs magasin pour relativiser et/ou mettre en perspectives les performances de chaque collaborateur et donc éventuellement d'affiner l'analyse.

		Taux de GLD (%)
CA Produits Magasin (€)	6 418 048,94	
CA GLD Magasin (€)	282 251,66	4,40
CA Total magasin (€)	6 700 300,60	

$$\text{Taux de GLD} = (\text{CA GLD} / \text{CA Produits}) \times 100$$

	CA GLD (€)	Contribution au CA GLD (%)
BLANC	110 791,49	39,25
BRUN	27 387,78	9,70
MEUBLES	89 643,90	31,76
DECO	61,56	0,02
CUISINE	54 366,93	19,26
Total	282 251,66	100,00

On constate que le taux de GLD du magasin est de **4,40 %** donc l'**objectif de 6 % n'est pas atteint (objectif précisé dans l'annexe)**.

Il semble que les trois univers que sont le blanc, le meuble et la cuisine, soient plus propice à la proposition de la GLD puisque ce sont ceux qui contribuent le plus au CA GLD.

Indicateurs par collaborateur	Affectation principale	CA Produit en €	GLD en €	Taux de GLD par vendeur en %	Ecart sur objectif 6 %	Contribution GLD par vendeur
Malak	Meuble + Cuisine	989 210,30	28 045,09	2,84*	-3,16	9,94**
Elodie	Meuble	789 752,23	33 567,49	4,25	-1,75	11,89
Yassir	Meuble + Cuisine	919 366,30	28 126,34	3,06	-2,94	9,96
Cassandra	Blanc + Brun	703 029,22	38 225,58	5,44	-0,56	13,54
Mathilde	Blanc	770 725,23	55 705,59	7,23	1,23	19,74
Dorian (temps partiel)	Blanc	433 109,69	23 071,31	5,33	-0,67	8,17
Fatna (Temps partiel)	Blanc	264 266,87	15 707,03	5,94	-0,06	5,56
Mohamed	Cuisiniste	409 738,39	26 187,49	6,39	0,39	9,28
Chloé	Caisse	158 177,77	6 930,08	4,38	-1,62	2,46
Alexis	Chef des ventes	163 268,4	119,39	0,07	-5,93	0,04
Gérald Gerbou	Directeur	53 331,28	378,78	0,71	-5,29	0,13
Ventes web to store		339 712,82	26 187,49	7,71	1,71	9,28
Ventes Libre emporté		424 360,44	0	0	-6,00	0,00
		6 418 048,94	282 251,66	4,40	-1,60	100,00

* (28 045,09 / 989 210,3)*100 ** (28 045,09 / 282 251,66)*100

Analyse mettant en relation les différents indicateurs calculés :

Mathilde et Mohamed sont les seuls collaborateurs à atteindre l'objectif de 6% mais leur performance ne permet pas de compenser celles des autres collaborateurs. Ceux qui affichent des contre-performances (Malak, Yassir et Elodie) sont principalement affectés au rayon « Meubles » alors qu'il est l'un des rayons qui contribue le plus au CA GLD.

Il paraît donc nécessaire d'accompagner l'équipe et de les mobiliser pour accroître le taux de GLD et éventuellement de proposer des actions spécifiques pour l'univers « Meubles ». De plus notre dernière position au classement national sur le ménage (Blanc) nous démontre que nous ne pouvons que progresser.

Mathilde et Mohamed pourraient être mobilisés pour partager leur expérience et accompagner leurs collègues.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2024
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 24MCOMEC-C	Page 4 sur 13

1.2 Préparez la réunion visant à présenter à l'équipe le plan d'action

Compétences	Question	Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise	Critères d'évaluation
Animer l'équipe commerciale Transmettre et expliquer les informations Conduire une réunion	1.2	Non traité	Restitution de savoirs, ne sélectionne aucune information et n'utilise aucun support.	Proposition de réunion non aboutie et l'information sélectionnée non pertinente.	Préparation de réunion cohérente et sélection partielle des informations à transmettre.	Formule une proposition de réunion aboutie, pertinente, structurée et opérationnelle	Les informations utiles au travail de l'équipe sont transmises et expliquées. Les objectifs des réunions sont atteints

Deux éléments clés :

- Identification et propositions concrètes, en cohérence avec l'objectif visé, des éléments favorisant la réussite d'une réunion
- Sélection de l'information pertinente à transmettre pour atteindre l'objectif visé et faire adhérer l'équipe

Proposition :

Eléments de préparation	Proposition de mise en œuvre
Objectif :	Présenter plan d'action visant à améliorer le taux de GLD
Cible :	Tous les collaborateurs du magasin
Quand ?	Avant l'ouverture du magasin
Durée :	1h00
Information de l'équipe :	Canal de diffusion interne (Note de service, mail, ajouté au planning...)

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2024
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 24MCOMEC-C	Page 5 sur 13

Déroulement et contenu de la réunion :	Déroulement et informations à transmettre	Temps prévisionnel	Supports à utiliser
	Introduction et présentation de l'ordre du jour.	5'	Diaporama
	Bilan du taux de GLD : <ul style="list-style-type: none"> - Résultats de la région sud-ouest - Objectifs du magasin - Résultats individuels des collaborateurs - Ecart sur objectif 	10'	Diaporama Tableaux de bord à fournir aux participants
	Échanges collectifs avec les collaborateurs : analyse et raison de l'écart. Le directeur fait ensuite un tour de table individuel.	20'	Diaporama Tableau blanc ou paperboard
	Présentation des objectifs du mois suivant.	10'	Diaporama Tableau récapitulatif
	Éléments-clés pour les inciter à proposer automatiquement la GLD. Présentation du plan d'action prévisionnel élaboré par la direction, amendé de l'échange avec les membres de l'équipe	10'	Diaporama Plan d'action à distribuer
	Questions/réponses		
	Conclusion	5'	Diaporama

Valoriser toute proposition permettant d'atteindre l'objectif visé.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2024
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 24MCOMEC-C	Page 6 sur 13

MISSION 2 : Organiser le travail et animer l'équipe commerciale

Pour fidéliser son équipe et développer le sentiment d'appartenance à l'enseigne, Gérald Gerbou s'inscrit dans une dynamique de valorisation de chaque collaborateur. La formation est l'un des leviers qu'il pense exploiter.

2.1. Proposez des formations adaptées au profil de chaque vendeur. Justifiez.

Compétences	Question	Non évaluable	Non maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	Critères d'évaluation
Animer l'équipe commerciale Repérer les besoins en formation Participer à la formation des collaborateurs	2.1	Non traité	N'utilise pas l'information spécifique à chaque collaborateur.	Mobilise l'information spécifique mais ne formule pas de propositions.	Proposition de formations mais incomplètes.	Proposition de formations complètes, pertinentes et justifiées.	Les besoins en formation sont correctement repérés La démarche de formation est efficace

Deux éléments clés : ←

- Identification des besoins pour chaque vendeur
- Sélection de la ou des formation(s) pour répondre aux besoins individuels

Proposition :

	Formation proposée (Réponse aux besoins)	Justifications (Identification des besoins)
Malak	<p>Conventions annuelles produits</p> <p>Formation produits blanc brun gris</p> <p>Relation client et connaissance produit (services notamment la GLD)</p>	<p>Moins performante sur ces univers</p> <p>N'atteint pas les objectifs en GLD</p>
Élodie	<p>Conventions annuelles produits</p> <p>Formation produits blanc brun</p> <p>L'incendie</p> <p>Relation client et connaissance produit (services notamment la GLD)</p>	<p>Formation produits blanc brun Car cela fait partie de ses souhaits.</p> <p>Fait partie des indispensables</p> <p>N'atteint pas les objectifs en GLD</p>
Yassir	<p>Conventions annuelles produits</p> <p>Formation produits blanc brun gris</p> <p>L'accueil des personnes en situation de handicap</p> <p>Relation client et connaissance produit (services notamment la GLD)</p>	<p>Moins performant sur ces univers</p> <p>Fait partie des indispensables</p> <p>N'atteint pas les objectifs en GLD</p>
Cassandra	<p>Conventions annuelles produits</p> <p>Pourquoi ne pas lui proposer de devenir référente pour l'accueil et l'accompagnement des jeunes collaborateurs et la former en ce sens.</p>	<p>Elle a fait le tour de ses missions de vendeuse et aime coacher les jeunes collaborateurs sans expérience.</p> <p>N'atteint pas les objectifs en GLD</p>

	Relation client et connaissance produit (services notamment la GLD)	
Mathilde	Conventions annuelles produits Formation produit Brun	Approfondir sa connaissance des produits BRUN
Dorian	Conventions annuelles produits La cyber sécurité Relation client et connaissance produit (services notamment la GLD)	Fait partie des indispensables N'atteint pas les objectifs en GLD
Fatna	Conventions annuelles produits	Connaissances des produits
Mohamed	Conventions annuelles produits : formation produit cuisine	Développer encore davantage sa connaissance des produits cuisine

Le candidat peut également compléter par une entrée plus globale.

Tous les vendeurs pourraient suivre la formation « la culture BUT » afin de reprendre les valeurs BUT et permettre à chacun de mieux les intégrer dans leur pratique quotidienne.

Il est également possible d'organiser avec les fournisseurs des formations sur des produits spécifiques et peut-être des nouveautés afin d'intégrer les nouvelles techniques/technologies.

Gérald Gerbou envisage des sessions d'e-learning pour les vendeurs et le cuisiniste pendant le temps de travail afin de permettre à chacun de développer ses compétences et connaissances. Il souhaite les organiser sur une seule semaine et uniquement le matin. Aux contraintes journalières habituelles, il faut ajouter que Mohamed, cuisiniste, effectuera sa formation le lundi matin, jour où le trafic est moindre.

Les repos habituels doivent être respectés au maximum, sauf pour Malak qui n'a pas de préférence. Enfin, aucune formation ne peut avoir lieu le samedi.

On considère que toute l'équipe de vendeurs est présente lors de cette semaine de formation (aucun congé annuel, aucun arrêt maladie).

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2024
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 24MCOMEC-C	Page 9 sur 13

2.2 Réalisez le planning hebdomadaire intégrant les sessions d'e-learning. Proposez des ajustements si nécessaire en les justifiant.

Compétences	Question	Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise	Critères d'évaluation
Organiser le travail de l'équipe commerciale Réaliser les plannings	2.2	Non traité	Ne respecte pas les contraintes organisationnelles.	Seule une partie des contraintes est respectée	Propose un planning intégrant l'ensemble des contraintes	Propose un planning pertinent et opérationnel, intégrant l'ensemble des contraintes	Les plannings sont opérationnels.

Un élément clé : la satisfaction des contraintes organisationnelles journalières et la contrainte de formation

Différents plannings permettent répondre à cet élément clé.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2024
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 24MCOMEC-C	Page 10 sur 13

Proposition :

Postes	Prénom	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Heures Contrat				
VENDEURS MEUBLE	Malak	Présente	Présente	Présente	Présente	Formation le matin	Repos	35h				
	Elodie	Présente	Formation le matin	Repos	Présente	Présente	10h12h // 14h-19h	35h				
	Yassir	Présent	Formation le matin	Présent	Présent	Repos	10h12h // 14h-19h	35h				
VENDEURS ELECTRO MENAGER	Cassandra	Repos	Présente	Présente	Formation le matin	Présente	12h-19h	35h				
	Mathilde	Présente	Présente	Repos	Formation le matin	Présente	10h12h // 14h-19h	35h				
	Dorian	Repos	16h-19h	16h-19h	16h-19h	Formation le matin 16h-19h	16h-19h	18h				
	Fatna	Formation le matin	Présente	Repos	Repos	Repos	Repos	14h				
CUISINISTE	Mohamed	Formation le matin	Repos	Présent	Présent	Présent	10h12h // 14h-19h	35h				
Nb de vendeurs sur la surface		4	6	4	7	4	5	4	7	4	6	

Compte tenu des contraintes, il est possible de réaliser toutes les sessions sur une seule semaine si Dorian accepte de venir le matin pour la session d'e-learning du vendredi.
Malak est en repos le samedi.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2024
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 24MCOMEC-C	Page 11 sur 13

MISSION 3 : Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux

Dans le cadre de la responsabilité sociétale de l'enseigne BUT, Gérald Gerbou veut développer le bien-être au travail pour tous ses collaborateurs.

Il souhaite ainsi renforcer les actions de prévention autour des risques professionnels. Pour atteindre cet objectif, il crée un outil de mesure de la qualité de vie au travail.

En analysant le retour des collaborateurs, le responsable est alerté par les réponses d'Ismaïl, l'un des magasiniers. En effet, celui-ci semble avoir de plus en plus de difficultés à supporter la charge physique induite par le travail de maintenance.

3.1 Formulez, en les justifiant, des propositions susceptibles d'améliorer son bien-être au travail.

Compétences	Question	Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise	Critères d'évaluation
Animer l'équipe commerciale Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux	3.1	Non traité	Formule des propositions non cohérentes	Formule des propositions généralistes et n'identifie pas les risques psycho-sociaux	Formule des propositions adaptées aux risques psycho-sociaux	Formule des propositions adaptées aux risques psycho-sociaux en justifiant	Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenus et/ou efficacement réglés.

Un élément clé : Nécessité d'identifier l'origine du risque psycho-social ←

Gérald Gerbou devra recevoir Ismaïl en entretien individuel pour identifier clairement les causes de ses difficultés. Il pourra ensuite choisir les propositions les plus adaptées.

L'entretien permet d'identifier l'origine de la réponse d'Ismaïl, et les actions à mettre en place en fonction de la nature du mal-être. Il convient de mettre fin à ce risque psycho-social.

Si le problème est **purement physique** :

- Formation « les gestes et postures »
- Rendez-vous avec la médecine du travail
- Aménagement du poste de travail grâce à des dispositifs techniques d'aide à la manutention
- Aménagement du poste de travail grâce à la réduction des tâches de manutention et à l'introduction d'une polyvalence (mi-temps manutentionnaire – hôte de caisse ou hôte SAV)
- Evolution de carrière vers un poste différent : hôte de caisse, hôte SAV, vendeur

Si le problème est lié à une cause **plus « psychologique »** (mal-être au travail, conflit dans les équipes, organisation qui ne lui convient pas...) :

- Aménagement de la répartition des tâches
- Changement de poste
- Aménagement de l'emploi du temps
- Echange avec les équipes...

Acceptez toute proposition pertinente

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2024
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 24MCOMEC-C	Page 13 sur 13