

**CORRIGÉ INDICATIF**

Suite à son entretien professionnel, Romane a confirmé sa volonté d'évoluer vers un poste d'adjointe de secteur textile. Le départ précipité d'Estelle dans une autre région a accéléré la perspective de progression de carrière de Romane, qui est promue responsable adjointe du secteur textile (contrat à durée indéterminée – 39 heures).

Charline, la responsable de secteur, souhaite l'aider dans sa prise de poste et dans le développement de ses compétences managériales.

À ce titre, elle vous demande d'assister Romane dans la réalisation des missions suivantes.

**Mission 1 : L'organisation du travail de l'équipe commerciale**

Maxence, qui partageait son emploi du temps entre les secteurs Textile et Épicerie, vient d'être affecté à temps plein sur le secteur textile.

**1.1 Réévaluez les besoins humains du secteur textile.**

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC-C	Page 1 sur 9

Compétences	N° de Question	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES					Critères d'évaluation
		Non évaluable	Non maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
<b><u>Organiser le travail de l'équipe commerciale</u></b>  Recenser les ressources disponibles et les besoins	1.1	Non traité	Ne mobilise pas les données quantitatives pour évaluer les besoins et les ressources. Ne propose aucune solution pour combler le besoin.	Mobilise partiellement les données quantitatives et évaluation erronée des besoins et les ressources. Proposition de solution(s) inadaptée.	Mobilise les données quantitatives et évalue de façon pertinente les besoins et les ressources. Proposition d'une solution unique.	Mobilise les données quantitatives et évalue de façon pertinente les besoins et les ressources. Proposition de solutions alternatives.	<i>Les informations utiles au travail de l'équipe sont transmises et expliquées</i>  <i>La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale</i>
	1.2	Non traité	Formule un message non adapté à la cible. N'identifie pas de façon claire la problématique	Formule de façon claire un message adapté à la cible. N'identifie pas de façon claire la problématique et donc l'objet de la communication	Formule de façon claire un message adapté à la cible. Identifie de façon claire la problématique (non adéquation des besoins et des ressources)	Formule de façon claire un message adapté à la cible. Respecte une forme professionnelle. Propose une ou des solutions adaptées	

Pour être utile à la réorganisation du travail, l'information mobilisée doit nécessairement considérer :

- L'évaluation des besoins préconisés par le réseau ;
- L'évaluation des ressources dont le secteur textile dispose ;
- La comparaison Ressources/Besoins.

La communication n'est efficace que si l'information transmise permet une prise de décision quant à la mise en adéquation des ressources et des besoins en respectant évidemment les règles de base de la communication écrite.

## Évaluation du besoin horaire en personnel

Plages horaires	<b>6 à 9 h</b>	<b>9 à 11 h</b>	<b>11 à 13 h</b>	<b>13 à 15 h</b>	<b>15 à 17 h</b>	<b>17 à 20 h</b>
Nombre d'heures	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

<b>Lundi</b>	3	2	2	2	2	2	<b>31</b>
<b>Mardi</b>	3	3	3	2	2	2	<b>35</b>
<b>Mercredi</b>	4	3	2	3	3	4	<b>46</b>
<b>Jeudi</b>	3	2	1	3	2	3	<b>34</b>
<b>Vendredi</b>	3	3	3	4	4	4	<b>49</b>
<b>Samedi</b>	3	3	3	4	4	3	<b>46</b>
	Nombre d'heures total						<b>= 241</b>

Le réseau préconise 3 salariés le lundi de 6 h à 9 h (plage de 3 heures), donc  $3 * 3 = 9$  heures de besoin. Ce calcul est à reproduire sur chaque plage horaire et pour chaque jour. Le mercredi, une personne supplémentaire est prévue pour réceptionner les livraisons. Le besoin hebdomadaire d'heures en fonction des préconisations du réseau est de 241 h.

## Évaluation des ressources horaires disponibles

			<b>Ressources disponibles (en heures)</b>
<b>Charline</b>	Responsable	CDI	39
<b>Romane</b>	E.L.S.	CDI	39
<b>Tom</b>	E.L.S.	CDI	35
<b>Marine</b>	E.L.S.	CDI	28
<b>Maxence</b>	E.L.S.	CDI	35
<b>Emma</b>	E.L.S.	Apprentie	15
<b>Maya</b>	E.L.S.	CDI contrat étudiant	10
			<b>201 heures</b>

Les ressources horaires disponibles sont de 201 heures. Il manque donc 40 heures par rapport au besoin.

### Remarque :

*Estelle a quitté l'entreprise et ne fait plus partie de l'équipe. Le temps de travail de Romane est passé de 35 heures à 39 heures.*

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC-C	Page 3 sur 9

## 1.2 Communiquez vos préconisations à Romane.

Exemples de préconisations :

- recrutement de deux personnes : un contrat de 28 heures et un contrat étudiant de 12 heures,
- recrutement d'une personne : un contrat de 35 heures et proposition d'heures supplémentaires aux salariés, dans la limite des +/- 5 %...

**En revanche, il ne peut pas proposer aux salariés d'assumer les 40 heures manquantes => Le nombre d'heures hebdomadaire ne pouvant pas varier de +/- 5 % selon les besoins.**

Le candidat doit également faire le choix du canal de diffusion qui lui semble le plus pertinent pour communiquer ses préconisations. La rédaction d'un support écrit semble plus adapté compte tenu des précisions à apporter pour justifier les préconisations.

Exemple d'une note :

Note à l'attention de Romane, responsable adjointe du secteur textile	Date .....
Objet : Besoin en ressources horaires	
Bonjour Romane,	
Faisant suite à ta demande, je souhaite te faire part de notre situation actuelle concernant les besoins horaires de notre équipe.	
Nous avons un besoin total de 241 heures pour répondre à nos objectifs, mais nous ne disposons actuellement que de 201 heures disponibles pour toute l'équipe. Cela signifie qu'il nous manque 40 heures pour couvrir l'ensemble de nos besoins.	
Pour pallier ce manque, je te conseille d'envisager de recruter. Une option pourrait être d'opter pour un contrat à 28 heures et un contrat étudiant à 12 heures. Cela nous permettrait de compléter efficacement notre équipe tout en répondant à nos exigences horaires.	
N'hésite pas à me faire savoir si tu souhaites en discuter davantage ou si tu as besoin d'informations supplémentaires.	
Merci et à bientôt,	

**Accepter les propositions cohérentes, mais qui respecte les critères suivants :**

- La formulation doit être claire.
- Le message est adapté
- Des solutions sont proposées et adaptées à l'objectif

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC-C	Page 4 sur 9

## Mission 2 : Le recrutement des collaborateurs

Pour remplacer Romane qui a pris le poste d'Estelle, la décision a été prise de recruter un E.L.S. en CDI (35h). Romane souhaite commencer par exploiter le vivier de candidatures reçues par le magasin.

### 2.1 Sélectionnez la ou les candidatures qui vous semblent les plus adaptées. Justifiez votre choix.

<b>Participer au recrutement</b>	<b>2.1</b>	Non traité	N'utilise ni outil, ni critère de sélection	Elabore un outil partiellement adapté ou utilise des critères de sélection mais sans concevoir d'outil	Elabore un outil adapté et justifie partiellement son choix	Elabore un outil opérationnel et justifie son choix de manière pertinente	<span style="font-size: 2em;">}</span> <i>Le recrutement est adapté aux besoins</i>
----------------------------------	------------	------------	---	--	---	---	---

Pour être adapté aux besoins, les compétences et qualités de la personne recrutée doivent correspondre au profil de candidat attendu. Pour cela, il faut donc définir les critères à utiliser pour sélectionner la ou les personnes possédant un profil adéquat. Pour faciliter la comparaison des profils des candidats, la construction d'un outil de sélection est nécessaire. Cela permet également de mieux garantir une égalité de traitement entre les candidats (respect de la réglementation).

L'outil de sélection utilisé par le candidat devra comporter : un en-tête « identification », des critères pertinents par rapport au profil de candidat recherché (cf. fiche de poste), une échelle d'évaluation claire, une zone « commentaires ». Voir proposition page 6.

Une justification du choix rédigée est attendue : *« Les candidatures de Zoubir et Flavy sont retenues car elles sont en adéquation avec les critères de sélection définis. Flavy paraît posséder le profil le plus adapté car elle occupe déjà le poste d'E.L.S. secteur textile dans un autre point de vente du réseau Leclerc et ce, depuis 4 ans. La formation commerciale de Zoubir, son expérience dans la grande distribution et les qualités personnelles mises en avant dans son CV composent une candidature intéressante avec un fort potentiel de développement au sein du magasin. Le risque est qu'il n'occupe le poste que peu de temps ».*

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC-C	Page 5 sur 9

Exemple d'outil de sélection

Poste à pourvoir : E.L.S. secteur textile		Nom candidat : Tim Nom recruteur : Date :				Nom candidat : Zoubir Nom recruteur : Date :				Nom candidat : Flavy Nom recruteur : Date :			
Critères		Niveau				Niveau				Niveau			
		--	-	+	++	--	-	+	++	--	-	+	++
<b>Fond</b>	Formation commerce	x							x				x
	Connaissance produits	x						x					x
	Expérience : E.L.S.ou vendeur/vendeuse			x					x				x
	<u>Compétences</u> : • réceptionner la marchandise • réapprovisionner un rayon • accueillir et conseiller la clientèle			x			x						x
			x				x					x	
<b>Forme</b>	<u>Qualités</u> : • dynamisme • autonomie • polyvalence				x				x				x
					x				x				x
				x					x				x
<b>Forme</b>	Clarté de la présentation				x				x				x
	Utilisation vocabulaire professionnel				x				x		x		
	Respect expression française				x				x				x
<b>Commentaires :</b>	<b>Profil trop éloigné du profil de poste en termes de formation Une seule expérience comme ELS rayon boucherie dans notre magasin</b>				<b>Profil intéressant tourné vers la vente conseil. Surdiplômé par rapport au poste donc risque de turnover rapide</b>				<b>Occupe le poste depuis 4 ans Leclerc Clermont mais donne peu d'infos sur son expérience. Motivée par mutation conjoint</b>				
<b>Décision :</b>	A recevoir en entretien <input type="checkbox"/> Non retenu <input checked="" type="checkbox"/> En attente <input type="checkbox"/>				A recevoir en entretien <input checked="" type="checkbox"/> Non retenu <input type="checkbox"/> En attente <input type="checkbox"/>				A recevoir en entretien <input checked="" type="checkbox"/> Non retenu <input type="checkbox"/> En attente <input type="checkbox"/>				

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC-C	Page 6 sur 9

### Mission 3 : L'évaluation des performances de l'équipe commerciale

Romane a en charge la préparation des entretiens annuels d'évaluation. Afin de mener à bien cette mission, elle propose une analyse des performances du secteur textile.

#### 3.1 Mesurez et analysez les performances collectives du secteur textile.

<b>Évaluer les performances de l'équipe commerciale</b> Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives	3.1	Non traité	Ne calcule aucun indicateur	Calcule quelques indicateurs mais ne les mobilise pas judicieusement pour formuler une analyse.	Mobilise efficacement des indicateurs mais l'analyse est descriptive.	Analyse de façon pertinente les performances en mettant en relation les indicateurs calculés.	La mesure et l'analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes
--	-----	------------	-----------------------------	---	---	---	---

Le critère d'évaluation impose :

- l'identification / le choix d'indicateurs et la maîtrise de leurs calculs. Mais il n'y a pas un nombre précis d'indicateurs attendu ;
- l'analyse, elle, suggère la mise en relation des différents indicateurs identifiés et calculés afin de faire émerger une problématique susceptible d'être résolue par des actions managériales.

Proposition :

Les familles de produits	Chiffre d'affaires (€) <sup>1</sup>			Contribution au CA par rayon (%) <sup>2</sup>		
	2023	2024	Evolution (%)	2023	2024	Ecart
<b>Prêt-à-porter</b>	2 211 540,00	2 340 975,00	5,85 %	85,18	85,02	-0,16
<b>Puériculture</b>	169 977,60	188 178,00	10,71 %	6,55	6,83	0,28
<b>Chaussures</b>	214 889,00	224 400,00	4,43 %	8,28	8,15	-0,13
<b>Total TEXTILE</b>	2 596 406,60	2 753 553,00	6,05 %	100,00 %	100,00 %	

Les familles de produits	Objectif CA 2024 (€) <sup>3</sup>	Taux de réalisation de l'objectif (€) <sup>4</sup>	IDV <sup>5</sup>			Taux d'évolution du Panier Moyen (%) <sup>6</sup>	Prix moyen d'un article <sup>7</sup>		
			2023	2024	Ecart		2023 (€)	2024 (€)	Evolution (%)
<b>Prêt-à-porter</b>	2 366 347,80	98,93	1,88	1,87	-0,01	4,84	9,87	10,40	5,37
<b>Puériculture</b>	181 876,03	103,46	1,51	1,50	-0,01	9,72	9,56	10,51	9,94
<b>Chaussures</b>	229 931,23	97,59	1,22	1,22	0,00	4,35	9,46	9,85	4,12
<b>Total TEXTILE</b>	2 778 155,06	99,11	1,77	1,76	-0,01		9,81	10,36	5,61

1 : CA = Panier moyen x nombre de clients

2 : (CA rayon / Total secteur) \* 100

3 : CA 2023 \* 1,07

4 : (CA 2024 réalisé / Objectif CA 2024) \* 100

5 : Panier moyen / Nombre de clients

6 : ((Panier moyen 2024 – Panier moyen 2023) / Panier 2023) \* 100

7 : CA / Quantités vendues

### Les autres indicateurs qui pouvaient être calculés :

- les taux d'évolution sur le nombre de clients et sur les quantités vendues ainsi que les contributions.
- le chiffre d'affaires 2024 du secteur textile par m<sup>2</sup>, par employé et les écarts en % par rapport aux normes de productivité du réseau

### Analyse des performances collectives (proposition) :

On constate que, sur le rayon textile, l'équipe n'atteint pas les objectifs de CA même si on en est très proche. La performance du rayon puériculture qui dépasse ses objectifs de 3,46 %, ne permet pas de compenser les résultats des rayons prêt-à-porter et chaussures compte tenu de sa faible contribution au CA du secteur textile.

La stabilité de l'indice de vente et l'évolution du prix moyen d'un article laissent penser que l'évolution du C.A est liée à la hausse des prix. Cette analyse met en évidence la nécessité d'agir sur la mise en valeur de l'offre pour faire progresser l'IV, notamment en favorisant les ventes complémentaires via un merchandising de séduction.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC-C	Page 8 sur 9

Proposer des actions d'accompagnement	3.2	Non traité	Ne propose pas d'actions	Propose une ou des actions mais non réalistes ou incohérentes	Propose des actions adaptées	Propose des actions adaptées et mises en relation avec la problématique	Les actions d'accompagnement sont efficaces.
---------------------------------------	-----	------------	--------------------------	---	------------------------------	---	--

### 3.2 Proposez des actions managériales

Les actions, dans notre contexte, ne pourront être efficaces que si elles permettent d'améliorer les performances du secteur et donc les performances collectives. Les propositions reposent en partie sur des hypothèses (déficit de formation, mauvaise transmission des informations, ...) car les informations fournies dans les annexes sont limitées.

#### Proposition d'actions managériales :

<b>Formations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aux particularités de la mise en valeur de l'offre des rayons chaussures et prêt à porter</li> <li>- Au conseil client pour favoriser les ventes complémentaires (même si cela est limité dans le cadre du libre-service d'un hypermarché) et accroître l'IDV et le PM</li> </ul>
<b>Tutorat entre E.L.S. et/ou Accompagnement terrain par la responsable de secteur ou son adjointe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les E.L.S. les moins impliqués (comme Marine) ou les moins expérimentés</li> <li>- Les mettre en binôme avec des E.L.S. expérimenté.es et impliqué.es qui les accompagneront au quotidien</li> </ul>
<b>Briefs et/ou réunions d'équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappeler l'importance de maintenir un espace commercial opérationnel et attractif</li> <li>- Favoriser la transmission des informations clés entre ELS pour une action plus efficace au sein des rayons du secteur textile</li> <li>- Echanges d'idées pour mieux mettre l'offre en valeur et favoriser les ventes complémentaires.</li> </ul>

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC-C	Page 9 sur 9