

## BTS Management des Unités Commerciales

### Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2006

#### Sujet n° 9

#### Thème : La maintenance

##### Question 1

- Définir les notions de risque, d'incident et de maintenance dans le cadre d'une unité commerciale.

##### Question 2

À l'aide des annexes 1 & 2, vous résoudrez le problème commercial suivant :

Vous travaillez dans le supermarché Champion de Laon dans l'Aisne, comme adjoint au chef du rayon produits frais. Depuis quelques temps vous constatez que Mme DELATE arrive régulièrement avec 15 minutes de retard.

Vous-même et le chef de rayon lui avez déjà fait une remarque à ce sujet. Mais de nouveaux retards sont constatés.

Votre responsable vous confie la gestion de ce problème.

- À partir de l'annexe 1 proposez les étapes de résolution du problème que vous envisagez de mettre en oeuvre.
- Listez les éléments essentiels de l'observation écrite que vous allez adresser à Mme DELATE.
- À partir de l'annexe 2, calculez la retenue sur salaire que vous allez appliquer à Mme DELATE.

##### Question 3

À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt d'une bonne information de la clientèle et du personnel en matière de gestion des risques et incidents.

## Annexe 1 : Extrait du règlement intérieur.

### Article 6- Retard

Tout retard devra être justifié auprès du responsable du magasin.  
Les retards réitérés non justifiés peuvent entraîner l'une des sanctions prévues par l'article 9 du présent règlement.  
Tout retard supérieur à 15 minutes implique de droit le décompte d'une heure de travail.

### Article 9- Sanctions disciplinaires

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa gravité et/ou de sa répétition, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions classées ci-après par ordre d'importance :

Observation écrite

Avertissement écrit

Mise à pied disciplinaire d'une durée maximale de (3 à 8 jours)...jours.

Mutation disciplinaire

Rétrogradation disciplinaire

Licenciement

Licenciement pour faute grave (perte du droit au préavis et aux indemnités de licenciement)

Licenciement pour faute lourde (perte du droit au préavis, aux indemnités de licenciement et aux indemnités de congés payés).

Cet ordre ne lie pas la direction.

## Annexe 2 : éléments concernant la rémunération des ELS

Les ELS sont rémunérés sur la base du SMIC mensuel pour 151,67 h.  
Le relevé des heures de Mme DELATE pour le mois de janvier 2006 fait apparaître 2 retards de 5 minutes et 3 retards supérieurs à 15 minutes mais toujours inférieurs à une heure.

MONTANT DU SALAIRE MINIMUM INTERPROFESSIONNEL DE CROISSANCE (SMIC)				
Année	Smic horaire brut en euros	Smic mensuel brut en euros pour 151,67h de travail	Smic mensuel brut en euros pour 169h de travail	Date de parution au JO
2005	8,03	1 217,88	1 357,07	30/06/2005