

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2007

Sujet n°5

Thème : L'organisation managériale et les ressources humaines

Question 1

- Déterminez les moyens et outils d'évaluation des performances

Question 2

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

Vous êtes stagiaire auprès du responsable d'un point de vente « La Halle aux chaussures » situé dans la Région Parisienne. Cette unité commerciale est composée d'un RM (responsable de magasin) et de 3 ELS (Employés Libre-service) Vanessa, Patricia et Cécile.

Le point de vente est ouvert du lundi au samedi de 10h à 13h et de 14h à 19h (sauf le samedi où il ferme à 20h). Deux ELS doivent être présentes en permanence. Une prime est accordée si le CA réalisé est supérieur à celui réalisé à la même date l'année précédente.

- Établissez le planning horaire du personnel (par demi-journée) de la semaine 39 sachant que :
 - Vanessa et Cécile travaillent 35h /semaine et Patricia 28h /semaine
 - Vanessa ne désire pas travailler le mercredi de la semaine 39
- Complétez sur l'annexe 1 le tableau relatif au calcul et à la répartition de la prime sur le CA réalisé. Commentez vos résultats.
- Analysez le tableau récapitulatif des heures de travail de Vanessa et de Patricia (annexe 2). Présentez vos préconisations au Responsable de magasin afin qu'il améliore le fonctionnement de l'unité commerciale.

Question 3

- A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, précisez l'importance et le rôle des ressources humaines pour optimiser la relation commerciale.

Annexe 1 : données concernant le calcul des primes

CA mars 2005 = 174 365 euros

CA mars 2006 = 194 427 euros

Tableau relatif au calcul et à la répartition de la prime sur le CA réalisé

	PRENOM	Nombre d'heures utilisées pour la répartition (A)	Nombre d'heures travaillées par RM	Coefficient (B)	Heures pondérées (C)=(A)x(B)	Prime horaire (D)	Prime en euros (C)x(D)
RM	Pascal	151,67	151,67	5		1,010392	
ELS	Vanessa	146		1		1,010392	
ELS	Patricia	11		1		1,010392	
ELS	Cécile	143		1		1,010392	

BTS Management des Unités Commerciales

Annexe 2 : tableau récapitulatif des heures de travail de Vanessa et de Patricia

MOIS DE MAI			Nom : Vanessa			Nom : Patricia				
			matricule : 9386184			TR**	matricule : 9406173			TR**
			contrat : 29H/semaine CDI				contrat : 25H/semaine CDI			
			heure contrat	heure absence	heure compl *		heure contrat	heure absence	heure compl*	
semaine n° 19	Dim	30								
	Lun	31	8.25	1		1	8.25	8.25	0	
	Mar									
	Mer									
	Jeu									
	Ven									
	Sam	1	5.25			0	3.25		0	
	total semaine		13.5	1	0		11.5	8.25	0	
semaine n° 20	Dim	2								
	Lun	3	8.25			1	8.25	8.25	0	
	Mar	4	8.25			1	8.25	8.25	0	
	Mer	5	7.25	7.25		0				
	Jeu	6			8.25	1	5.25	5.25	0	
	Ven	7			3	1				
	Sam	8	5.25				3.25	3.25	0	
	total semaine		29	7.25	11.25		25	25	0	
semaine n° 21	Dim	9								
	Lun	10	8.25			1	8.25	8.25	0	
	Mar	11	8.25	8.25		0	8.25	0.25	1	
	Mer	12	7.25	7.25		0				
	Jeu	13			8.25	1	5.25		1.75	
	Ven	14			5.25	0			7	
	Sam	15	5.25			0	3.25		0.75	
	total semaine		29	15.5	13.5		25	8.5	9.5	
semaine n° 22	Dim	16								
	Lun	17	8.25			1	8.25	8.25	0	
	Mar	18	8.25			1	8.25	1.25	1	
	Mer	19	7.25	7.25		0				
	Jeu	20			7.25	1	5.25	5.25	0	
	Ven	21			5.25	0				
	Sam	22	5.25			0	3.25	3.25	0	
	total semaine		29	7.25	12.5		25	18	0	
semaine n° 23	Dim	23	8.25							
	Lun	24	8.25							
	Mar	25	7.25	7.25						
	Mer	26			8.25					
	Jeu	27			5.25					
	Ven	28								
	Sam	29	5.25							
	total mois		129.5	38.25	50.75		111.5	9.5		

* heure complémentaire

** ticket restaurant