

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session 2008

Sujet N°1

Thème : L'équipe commerciale

Question 1

- Précisez l'importance et le rôle des ressources humaines dans la relation commerciale

Question 2

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

Vous êtes l'assistant du responsable d'un point de vente du réseau intégré régional « LA MODE » détenant 84 boutiques de prêt à porter sur la région PACA. Cette entreprise dirigée par M. Garant, propose un assortiment de base en prêt à porter féminin (T-shirts, robes, jupes, pantalons...) ciblant les femmes de 18 à 35 ans. Chaque point de vente a une surface moyenne de 100 m². La structure organisationnelle type comprend un ou une responsable, un ou une adjointe et 3 à 4 conseillères de vente.

Dans un souci d'optimisation de la relation client, l'entreprise a mis en place des outils d'évaluation de ses conseillères de vente. Les critères techniques et individuels permettant d'évaluer les collaboratrices sont définis dans un « book » présentant les fondamentaux de la conseillère de vente.

Le responsable d'un point de vente situé à Cannes souhaite promouvoir au poste d'adjointe une de ses 3 conseillères de vente.

- Précisez quelles sont les critères de sélection d'un(e) conseiller(ère) de vente.
- Après ses entretiens d'évaluation le responsable a établi des grilles d'évaluation. Vous êtes chargé(e) de proposer la personne à retenir pour ce poste. Justifiez votre choix.
- En fonction de la candidature retenue, envisagez les actions à mettre en place. Justifiez vos choix.

Question 3

- À partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, décrivez les principaux emplois commerciaux offerts par votre U.C.

Annexe 1 : Extraits du Book des fondamentaux de la vente Enseigne LA MODE.

« Le profil de poste définit les caractéristiques requises. Il est une base de référence que l'on ne peut modifier.

Les critères indispensables sont **impératifs : on élimine toute personne ne vérifiant pas un seul de ces critères.**

Les critères souhaitables peuvent s'apprendre sur le terrain ou lors d'une formation.

Les critères de personnalité s'expriment dans les situations relationnelles et on s'attachera à privilégier

- vis à vis de la cliente : Sincérité, délicatesse, sourire.
- Vis à vis de l'équipe : partage de l'information, respect d'autrui, simplicité.
- Vis à vis du stress : réactivité, calme, disponibilité, écoute, sourire.

Il doit y avoir adéquation entre le candidat et les valeurs fondamentales de notre groupe..... //

// -Enthousiasme : capacité à garder un état d'esprit positif, même dans la difficulté, envie de s'investir dans son poste.

- professionnalisme : sérieux et rigueur, conscience des contraintes de l'activité.
- esprit d'équipe : la conseillère aide les autres ,partage les informations et apprend avec eux.
- simplicité : comportement simple ,aucun dédain : on peut toujours apprendre et progresser.
- créativité : esprit d'initiative, idées d'améliorations concrètes et réalistes.
- respect des autres : tolérance, accepter de travailler avec des personnalités différentes.
- écoute : écoute active de clientes et des membres de l'équipe ;
- réactivité : dynamisme : la conseillère anticipe les besoins des clientes, sait prendre des initiatives et apporter des solutions.
- aisance relationnelle : conseillère sociable, chaleureuse qui établit un échange facilement.
- »

LA MODE : Des achats loisirs !!!

Chaque point de vente doit respecter les préconisations suivantes :

Vitrine : respecter les plans fournis en début de quinzaine ;

La table d'entrée doit présenter les produits « à mettre en avant » en bonnes quantités.

Respecter l'ordre des couleurs.

Pas de rupture sur les tailles

Les meilleures ventes sont en facing (barres et pliages)

Les nouvelles collections sont mises en scène (bustes, PLV)

Les accessoires sont présentés sur le coté des caisses ;

Les « basics » (tee-shirts, pulls,tuniques...) sont traités avec un mobilier adapté en fond de magasin

Bien respecter la propreté.

L'éclairage est orienté sur les facings et les nouvelles collections.....

Ne pas oublier de disposer les ILV et PLV fournies.

Les différentes bandes sons doivent respecter les horaires prévues pour chacune d'elles.... »

Annexe 2 : grilles d'évaluation des conseillères de vente

	Nom Camille DUMONT 27 ans Date de l'entretien : 12/05/05				Nom Fanny VERNOIT 32 Ans Date de l'entretien:14/05/05				Nom Sandra BENISTA 41 Ans Date de l'entretien : 09/05/05			
	oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non	oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non
Critères indispensables												
Adéquation aux valeurs												
Enthousiasme	x					x					x	
Professionalisme		x			x					x		
respect d'autrui		x			x					x		
Esprit d'équipe			x		x						x	
Créativité	x						x				x	
Critères de personnalité												
Ecoute			x			x				x		
Réactivité			x				x			x		
Dynamisme		x					x			x		
Honnêteté	x					x				x		
Simplicité		x					x		x			
Critères techniques												
Sens du commerce		x				x				x		
Connaissance de la mode	x					x					x	
Aisance relationnelle		x				x				x		
Aisance verbale		x				x					x	
	x3	x2	x1	x0	x3	x2	x1	x0	x3	x2	x1	x0
Total 1 : /42	Total 1 = /42				Total 1 = /42				Total 1 = /42			
Critères souhaitables												
Critères de personnalité												
Autonomie			x			x				x		
Potentiel d'évolution		x					x		x			
Critères techniques												
Sens des responsabilités		x					x		x			
Capacité d'initiatives		x						x		x		
Sens esthétique	x						x		x			
Présentation		x					x		x			
	x3	x2	x1	x0	x3	x2	x1	x0	x3	x2	x1	x0
Total 2 : /18	Total 2 = /18				Total 2 = /18				Total 2 = /18			

Remarque : Chaque croix vaut 1 point, appliquer ensuite la pondération donnée