

BTS Management des Unités Commerciales

SESSION 2006

Management et Gestion des Unités Commerciales

Epreuve E4

Unité 4

Coeff. 4

Ce sujet comporte 19 pages

SIMC

Créée en 1945, la Société Industrielle de Matériaux de Construction (SIMC) fournit tous produits destinés à la construction, la rénovation, l'aménagement de l'habitation. A la vente de produits s'ajoutent également des services.

Son réseau est composé de 12 agences réparties sur 3 départements : les Alpes de Haute Provence, le Vaucluse et les Bouches-du-Rhône. Il compte 300 collaborateurs.

A Manosque (Alpes de Haute Provence), le site principal SIMC propose 20 000 produits dans trois univers :

- Le PARK, réservé aux professionnels et aux particuliers accrédités ;
- Le CORNER, magasin de bricolage et jardinerie en libre-service de 2 990 m² pour les particuliers et les professionnels ;
- MAGPRO, libre-service de 1 500 m² destiné aux professionnels.

L'agence de Manosque occupe la position de leader sur la région mais la concurrence se fait de plus en plus pressante. Elle doit donc veiller à proposer des prix compétitifs et continuer à entretenir une relation client de qualité.

Chaque univers est dirigé par un responsable et organisé en secteurs. Ceux-ci sont placés sous la responsabilité d'un manager secondé par un(e) assistant(e).

Vous avez été embauché(e) à l'issue de votre formation en STS Management des Unités Commerciales en tant qu'assistant(e) du manager du secteur « Habitat et environnement ». A ce titre, vous l'aidez à traiter 3 dossiers :

- Dossier 1 : Gestion du rayon « Jardin » ;
- Dossier 2 : Management de l'équipe commerciale « Jardin » ;
- Dossier 3 : Gestion du risque client.

NB : Bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

Dossier 1 : Gestion du rayon Jardin (Annexes 1 à 6)

Comme toutes les années, l'univers CORNER prépare, au mois de mars, une opération saisonnière intitulée « Préparons les beaux jours ». L'objectif de cet évènement est de stimuler les ventes sur les mois d'avril, mai et juin.

1.1. Evaluation des performances du secteur « Habitat et environnement ».

La mise en place de l'évènement implique au préalable une analyse fine des performances du secteur concerné et de ses rayons.

1.1.1. Analysez le tableau statistique de l'univers CORNER de Manosque. Commentez les résultats obtenus, globalement et en fonction des rayons.

1.1.2. Sélectionnez deux rayons qui participeront à l'évènement. Justifiez votre réponse en précisant vos critères de sélection.

1.2. Etude du rayon « Jardin ».

Parmi les rayons choisis figure le rayon « Jardin ». A partir des fiches articles de ce rayon, le manager a réalisé une étude des ventes 2004 et 2005 pour un des produits : « Turbine d'arrosage enterrée » - référence 214732 – Marque Hunter.

Pour des produits de technicité similaire, vous avez constaté que la présence d'un vendeur permet d'augmenter les ventes de 20 %.

1.2.1. Calculez la saisonnalité des ventes de ce produit.

1.2.2. Déterminez le chiffre d'affaires mensuel prévisionnel de ce produit pendant la durée de l'évènement. Commentez les résultats.

1.2.3. Déterminez les créneaux horaires assurés par un vendeur supplémentaire chaque semaine pendant l'évènement. Vous travaillerez à partir du planning hebdomadaire du mois de mars 2006.

Dossier 2 : Management de l'équipe commerciale (Annexes 7 à 10)

L'équipe permanente, du rayon Jardin, se compose de 5 personnes. Christian, gestionnaire de rayon, encadre les vendeurs Arthur, Delphine, Alexandre et Thomas. Christian quitte l'agence de Manosque. Son poste de gestionnaire de rayon est donc à pourvoir. La promotion interne étant privilégiée, c'est l'un des vendeurs de l'équipe qui le remplacera. Un poste de vendeur va donc se libérer.

2.1. Analyse du potentiel de l'équipe.

Vous venez de participer aux entretiens de progrès avec le responsable de l'univers CORNER. Ces entretiens se déroulent deux fois par an et permettent d'évaluer les besoins en formation du collaborateur et d'adapter son plan de carrière.

- 2.1.1. Indiquez, pour chaque membre de l'équipe, les décisions à prendre en matière de formation et/ou de développement de carrière.
- 2.1.2. Déterminez quel(s) vendeur(s) possèdent le profil adéquat pour un poste de gestionnaire de rayon.
- 2.1.3. Indiquez les possibilités qui s'offrent au manager de l'univers CORNER et à la direction en ce qui concerne Thomas. Précisez quelles sont les implications, pour la SIMC, des décisions à prendre.

2.2. Recrutement externe d'un vendeur.

Samia, l'assistante du responsable des ressources humaines a effectué un premier tri parmi les candidatures spontanées reçues. Elle vous transmet les documents concernant 4 candidats (CV et lettre de motivation).

- 2.2.1. Indiquez quelles candidatures correspondent au poste proposé. Justifiez votre choix.
- 2.2.2. Préparez le guide d'entretien qui permettra de recevoir les candidats et de collecter les informations nécessaires à la prise de décision.

Dossier 3 : Gestion des risques client (Annexes 11 et 12)

L'univers CORNER a deux types de clients, les particuliers et les professionnels. Les professionnels peuvent payer à chaque passage en caisse ou régler à la fin de chaque mois (clients en compte). Avant de prendre un client en compte, la SIMC vérifie sa « qualité ».

3.1. Qualification d'un client.

Pour vous familiariser avec cette pratique, votre manager vous envoie au service contentieux qui vous fournit le bilan fonctionnel d'un nouveau client sur deux années.

3.1.1. Calculez le fonds de roulement net global, le besoin en fonds de roulement net global et la trésorerie nette, du client MANOSKRENOV, pour les deux années. Commentez l'évolution.

3.1.2. Formulez un premier avis motivé sur la qualité du client MANOSKRENOV et sa solvabilité.

3.2. Evaluation du risque client.

Le responsable du contentieux a commencé à mettre en place un système permettant de juger de la « qualité » d'un client. Pour l'instant, il utilise des informations d'origine financière et commerciale.

3.2.1. Calculez la note totale pondérée du client C.

3.2.2. Analysez les résultats obtenus par les clients A, B et C.

3.2.3. Proposez deux critères d'évaluation du risque client liés aux informations de suivi des règlements du client. Justifiez vos choix.

Barème

Dossier 1 : 25 points

Dossier 2 : 25 points

Dossier 3 : 25 points

Forme : 5 points

Total : 80 points

LISTE DES ANNEXES

| Numéros | Titres | Pages |
|---------|--|---------|
| 1 | Statistiques Univers CORNER - agence de Manosque - cumul fin mars 2005 | 6 |
| 2 | Extrait du catalogue | 7 |
| 3 | Répartition mensuelle du chiffre d'affaires du produit « Turbine d'arrosage enterrée » - 2002 à 2005 - | 8 |
| 4 | Chiffres d'affaires mensuels du produit « Turbine d'arrosage enterrée ». | 9 |
| 5 | Planning hebdomadaire utilisé au mois de mars | 10 à 11 |
| 6 | Contraintes d'élaboration du planning hebdomadaire pour les mois d'avril, mai et juin | 12 |
| 7 | Fiches d'entretien de progrès de l'équipe du rayon Jardin | 13 à 14 |
| 8 | CV des candidatures spontanées | 15 |
| 9 | Lettres de motivation des candidatures spontanées | 16 |
| 10 | Description et analyse de fonction d'employé LS II (vendeur) | 17 |
| 11 | Présentation de l'entreprise MANOSKRENOV | 18 |
| 12 | Tableau d'évaluation du risque client | 19 |

Annexe 1 : Statistiques Univers CORNER - agence de Manosque – cumul janvier à mars 2005

Récapitulatif Univers CORNER (euros)

| SECTEURS | RAYONS | REEL | | PREVISION | |
|----------------------|------------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
| | | Ventes | Marges | Ventes | Marges |
| HE | Peinture Décoration | 77 514 | 26 742 | 69 607 | 31 254 |
| HE | Jardin Environnement | 68 127 | 20 506 | 90 290 | 28 712 |
| HE | Ameublement. Rangement | 23 172 | 7 230 | 26 144 | 7 712 |
| HE | Divers | 12 676 | 1 762 | 9 253 | 1 406 |
| HC | Electricité Eclairage | 117 026 | 47 747 | 109 536 | 47 429 |
| HC | Etanchéité Isolation | 21 510 | 6 431 | 28 608 | 9 240 |
| HC | Carrelage | 250 229 | 66 561 | 312 786 | 87 893 |
| HC | Sanitaire Plomberie | 242 464 | 79 286 | 252 162 | 75 396 |
| HC | Chauffage | 140 687 | 30 107 | 94 260 | 24 131 |
| HC | Outillage | 42 348 | 13 043 | 37 097 | 12 316 |
| Total univers | | 995 753 | 299 415 | 1 029 743 | 325 489 |

SECTEURS :

HE : Habitat et Environnement

HC : Habitat et Construction

Annexe 2 : extrait du catalogue SIMC pour 2006

Au rayon arrosage

Arrosage automatique Etudes et devis gratuits !

HOZELOCK

Turbine d'arrosage enterrée hunter PGAPDJ, portée de 6,7 à 15,9 m
914532
14⁹⁰ €

Pompe de surface fonte
1800 W 306593
59⁹⁵ €

GARDENA

Pompe de surface GARDENA
750 W, 3300 l/h
+ kit aspiration 7m 990619
129 €

Nouveauté ! HOZELOCK

Dévidoir tuyau d'arrosage FAST CART, verrouillage automatique du tambour. Système d'autoguidage, tuyau 30 m Ø 15 avec raccords.
306142
119 €

HOZELOCK

Pistolet métallique moulé avec plastique pour plus de confort à l'utilisation. 8 formes de jets, contrôle complet du débit d'eau.
306160
19⁹⁰ €

Lance d'arrosage télescopique métallique, 8 formes de jets, gachette verrouillable, tête d'arrosage orientable.
306167
19⁹⁰ €

Nettoyeur KARCHER haute pression K 201
1300 W, 100 bars
517
49⁹⁵ €

Surpresseur HW 800 MC
1986027
99 €

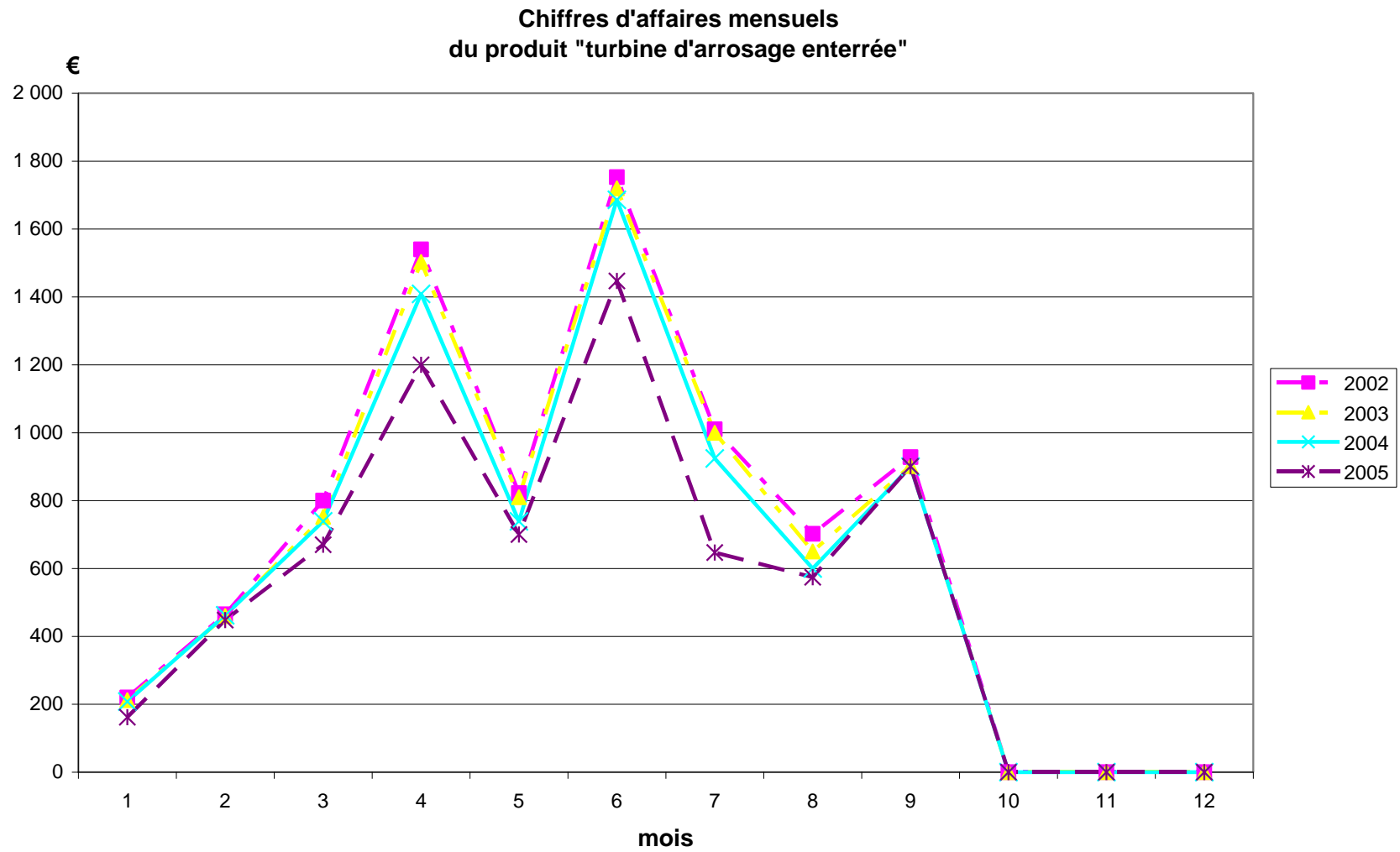
Programmateurs Green Keeper
2 voies, 3 programmes.
Batterie rechargeable intégrée.
194459
69⁹⁰ €

Annexe 3 : Répartition mensuelle du chiffre d'affaires du produit « Turbine d'arrosage enterrée » - 2002 à 2005 -

| Année | CA annuel | MOIS | | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 2002 | 8 240 | 220 | 465 | 800 | 1 540 | 822 | 1 753 | 1 010 | 702 | 928 | 0 | 0 | 0 |
| 2003 | 8 009 | 212 | 460 | 752 | 1 503 | 810 | 1 720 | 1 000 | 650 | 902 | 0 | 0 | 0 |
| 2004 | 7 667 | 208 | 462 | 739 | 1 409 | 739 | 1 686 | 924 | 600 | 900 | 0 | 0 | 0 |
| 2005 | 6 749 | 162 | 448 | 670 | 1 200 | 700 | 1 447 | 647 | 574 | 901 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 30 665 | 802 | 1 835 | 2 961 | 5 652 | 3 071 | 6 606 | 3 581 | 2 526 | 3 631 | 0 | 0 | 0 |

La tendance du CA annuel suit la droite d'équation $y = - 481,5x + 8870$

Annexe 4 : Chiffres d'affaires mensuels du produit « Turbine d'arrosage enterrée »



Annexe 5 : Planning hebdomadaire utilisé au mois de mars

| | Lundi | | | | | | | Mardi | | | | | | | Mercredi | | | | | | | Jeudi | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|--------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | 8 9 | 9 10 | 10 11 | 11 12 | 12 14 | 14 15 | 15 16 | 16 17 | 17 18 | 8 9 | 9 10 | 10 11 | 11 12 | 12 14 | 14 15 | 15 16 | 16 17 | 17 18 | 8 9 | 9 10 | 10 11 | 11 12 | 12 14 | 14 15 | 15 16 | 16 17 | 17 18 | 8 9 | 9 10 | 10 11 | 11 12 | 12 14 | 14 15 | 15 16 | 16 17 | 17 18 |
| Christian | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | |
| Arthur | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Delphine | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | |
| Thomas | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Alexandre | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Nombre de vendeurs | 2 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 4 | 2 |
| Total des heures travaillées | 28 | | | | | | | 28 | | | | | | | 28 | | | | | | | 28 | | | | | | | | | | | | | | |

.../...

Annexe 5 (suite): Planning hebdomadaire utilisé au mois de mars

| | Vendredi | | | | | | | | | | Samedi | | | | | | | | | | Total heures travaillées par collaborateur | |
|------------------------------|----------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----|--------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|-----|
| | 8 9 | 9 10 | 10 11 | 11 12 | 12 14 | 14 15 | 15 16 | 16 17 | 17 18 | 18 | 8 9 | 9 10 | 10 11 | 11 12 | 12 14 | 14 15 | 15 16 | 16 17 | 17 18 | 18 19 | | |
| Christian | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 35 |
| Arthur | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 35 |
| Delphine | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 35 |
| Thomas | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 35 |
| Alexandre | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | 35 |
| Nombre de vendeurs | 2 | 5 | 5 | 5 | | 5 | 5 | 5 | 2 | | 1 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 4 | 4 | | | 175 |
| Total des heures travaillées | | | | | | | | | | 34 | | | | | | | | | | 29 | 175 | |

| |
|---|
| Annexe 6 : Contraintes d'élaboration du planning hebdomadaire pour les mois d'avril, mai et juin |
|---|

- **Ouverture du magasin**

Le magasin est ouvert tous les jours de la semaine du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 14 h à 18 h. Le samedi, la fermeture a lieu à 19 h.

- **Présence dans le rayon**

Elle est organisée comme suit.

- Du lundi au vendredi : présence de 2 personnes dans le rayon pour la 1^{ère} heure et pour la dernière heure.
- Le samedi : présence d'une personne dans le rayon pour la 1^{ère} heure et pour la dernière heure.
- Du lundi au jeudi : 4 collaborateurs présents dans le rayon à toutes les heures (en dehors de la 1^{ère} heure et de la dernière heure).
- Le vendredi et le samedi : 5 collaborateurs au moins par heure (en dehors de la 1^{ère} heure et de la dernière heure) et au total autant d'heures travaillées le vendredi et le samedi.

- **Contraintes liées au personnel (à partir du mois d'avril)**

- Les salariés travaillent 35 heures par semaine et ont droit à un jour de congé par semaine.
- Delphine ne commence qu'à 9 h pour des raisons familiales.
- Le nouveau vendeur intervient pour 15 h par semaine.
- Alexandre entraîne l'équipe locale de football et à ce titre ne travaille pas le mercredi après-midi et le samedi toute la journée. Tous les autres jours, il arrête de travailler à 17 h.

Annexe 7 : Fiches d'entretien de progrès de l'équipe du rayon Jardin

| Fiche d'entretien de progrès | | | | |
|--|----------|-------------------------|---|---|
| NOM : MORTEZ | | | | |
| Prénom : Arthur | | | | |
| Fonction : E.L.S. | | Secteur : Jardin | | |
| CRITÈRES | Notation | | | COMMENTAIRES |
| ESPRIT D'ENTREPRISE | + | +/- | - | |
| Capacité du travail en commun (tolérance, politesse, respect du travail de l'autre...) | X | | | Participe activement |
| Capacité à communiquer (participation, implication, disponibilité,...) | X | | | Très impliqué et disponible |
| COMPORTEMENT | | | | |
| Assiduité (ponctualité, absentéisme) | X | | | |
| Tenue, présentation | | X | | Problème de rasage |
| Investissement personnel (envie de progresser, courage, dévouement) | X | | | A envie d'avancer |
| Respect des procédures (souci de vérification) | X | | | Très sérieux dans les inventaires |
| Enthousiasme, bonne humeur | X | | | |
| Considération (respect de la personne) | | X | | Un peu direct |
| Discrétion. Devoir de réserve | X | | | |
| CAPACITÉS - APTITUDES | | | | |
| Efficacité (aptitude à exécuter ses tâches, volume de travail, capacité à prendre des initiatives,...) | X | | | Prend des initiatives dans un cadre donné |
| Aptitudes techniques du métier | | X | | |
| Souci de la rentabilité | | X | | |
| Conscience professionnelle (souci du travail bien fait, suivi) | X | | | Beaucoup de sérieux et de motivation |
| ORGANISATION | | | | |
| Souci et respect du matériel de travail | X | | | |
| Rangement et propreté | X | | | A fait des progrès |
| Rigueur, précision, organisation, gestion du temps | | X | | Ne gère pas toujours au mieux son temps |
| Gestion des priorités | | X | | Des difficultés |
| Rapidité d'exécution | | X | | |

| Fiche d'entretien de progrès | | | | |
|--|----------|-------------------------|---|--------------------------|
| NOM : QUERIBUS | | | | |
| Prénom : Delphine | | | | |
| Fonction : E.L.S. | | Secteur : Jardin | | |
| CRITÈRES | Notation | | | COMMENTAIRES |
| ESPRIT D'ENTREPRISE | + | +/- | - | |
| Capacité du travail en commun (tolérance, politesse, respect du travail de l'autre...) | | X | | Assez indépendante |
| Capacité à communiquer (participation, implication, disponibilité,...) | X | | | |
| COMPORTEMENT | | | | |
| Assiduité (ponctualité, absentéisme) | X | | | |
| Tenue, présentation | X | | | |
| Investissement personnel (envie de progresser, courage, dévouement) | X | | | |
| Respect des procédures (souci de vérification) | X | | | |
| Enthousiasme, bonne humeur | X | | | |
| Considération (respect de la personne) | X | | | |
| Discrétion. Devoir de réserve | X | | | |
| CAPACITÉS - APTITUDES | | | | |
| Efficacité (aptitude à exécuter ses tâches, volume de travail, capacité à prendre des initiatives,...) | X | | | |
| Aptitudes techniques du métier | | X | | Connaissances à enrichir |
| Souci de la rentabilité | X | | | |
| Conscience professionnelle (souci du travail bien fait, suivi) | X | | | |
| ORGANISATION | | | | |
| Souci et respect du matériel de travail | X | | | |
| Rangement et propreté | X | | | |
| Rigueur, précision, organisation, gestion du temps | X | | | |
| Gestion des priorités | X | | | |
| Rapidité d'exécution | X | | | |

.../...

Annexe 7 (suite) : Fiches d'entretien de progrès de l'équipe du rayon Jardin

| Fiche d'entretien de progrès | | | |
|--|----------|-------------------------|--|
| NOM : PASQUIER | | | |
| Prénom : Alexandre | | | |
| Fonction : E.L.S. | | Secteur : Jardin | |
| CRITÈRES | Notation | | COMMENTAIRES |
| ESPRIT D'ENTREPRISE | + | +/- | - |
| Capacité du travail en commun (tolérance, politesse, respect du travail de l'autre...) | X | | Très respectueux de son environnement humain |
| Capacité à communiquer (participation, implication, disponibilité,...) | X | | Parfois un peu en retrait de l'équipe |
| COMPORTEMENT | | | |
| Assiduité (ponctualité, absentéisme) | X | | |
| Tenue, présentation | X | | |
| Investissement personnel (envie de progresser, courage, dévouement) | X | | Démontre son envie d'avancer |
| Respect des procédures (souci de vérification) | X | | |
| Enthousiasme, bonne humeur | X | | |
| Considération (respect de la personne) | X | | Grand respect des autres |
| Discrétion. Devoir de réserve | X | | |
| CAPACITES - APTITUDES | | | |
| Efficacité (aptitude à exécuter ses tâches, volume de travail, capacité à prendre des initiatives,...) | X | | Prend souvent des initiatives de qualité |
| Aptitudes techniques du métier | X | | Ne maîtrise pas toujours l'aspect technique |
| Souci de la rentabilité | X | | Attention aux coefficients |
| Conscience professionnelle (souci du travail bien fait, suivi) | X | | |
| ORGANISATION | | | |
| Souci et respect du matériel de travail | X | | |
| Rangement et propreté | X | | |
| Rigueur, précision, organisation, gestion du temps | X | | Sens aigu de l'organisation |
| Gestion des priorités | X | | |
| Rapidité d'exécution | X | | |

| Fiche d'entretien de progrès | | | |
|--|----------|-------------------------|---|
| NOM : RIGAL ⁽¹⁾ | | | |
| Prénom : Thomas | | | |
| Fonction : E.L.S. | | Secteur : Jardin | |
| CRITÈRES | Notation | | COMMENTAIRES |
| ESPRIT D'ENTREPRISE | + | +/- | - |
| Capacité du travail en commun (tolérance, politesse, respect du travail de l'autre...) | | X | Handicape le travail des autres par ses retards réguliers |
| Capacité à communiquer (participation, implication, disponibilité,...) | | X | |
| COMPORTEMENT | | | |
| Assiduité (ponctualité, absentéisme) | | | X |
| Tenue, présentation | X | | |
| Investissement personnel (envie de progresser, courage, dévouement) | | X | |
| Respect des procédures (souci de vérification) | | X | Des oublis |
| Enthousiasme, bonne humeur | | X | Enthousiasme fluctuant |
| Considération (respect de la personne) | X | | |
| Discrétion. Devoir de réserve | X | | |
| CAPACITES - APTITUDES | | | |
| Efficacité (aptitude à exécuter ses tâches, volume de travail, capacité à prendre des initiatives,...) | | X | Peu d'initiatives Volume de travail moyen |
| Aptitudes techniques du métier | X | | Très bonne maîtrise technique |
| Souci de la rentabilité | | X | Attention aux coefficients |
| Conscience professionnelle (souci du travail bien fait, suivi) | | X | Suivi parfois défaillant |
| ORGANISATION | | | |
| Souci et respect du matériel de travail | X | | Beaucoup de soin |
| Rangement et propreté | X | | |
| Rigueur, précision, organisation, gestion du temps | | X | Ne gère pas toujours au mieux son temps |
| Gestion des priorités | | X | |
| Rapidité d'exécution | X | | |

(1) Remarque : Le cas de Thomas RIGAL pose problème au chef de secteur. En effet, l'année précédente, sa tendance aux retards et à l'absentéisme avait déjà été soulignée. Il avait reçu un avertissement verbal de la part du chef de secteur et s'était engagé à régulariser son comportement. Après une période de nette amélioration, les retards et absences (d'une demi-journée ou d'une journée) ont repris. De manière fortuite, le chef de secteur a découvert qu'il effectuait régulièrement des travaux chez les clients de la SIMC et que ses retards et absences étaient dus à ce travail non déclaré. Il pense que les oublis de vérification, le volume de travail parfois limité peuvent être expliqués par cette activité parallèle.

Annexe 8 : CV des candidatures spontanées

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>BARTHOLDI Coralie 2, rue Giono 04100 Manosque Tél. 04/92/78/56/32</p> <p style="text-align: center;">VENDEUSE EN LIBRE-SERVICE</p> <p style="text-align: center;">DOMAINE DE COMPETENCES</p> <p>Exposer la marchandise de façon attractive. Accueillir le client et lui faire préciser son besoin. Conseiller le consommateur dans ses choix.</p> <p style="text-align: center;">EXPERIENCE PROFESSIONNELLE</p> <p>Depuis 2002 : Employée de libre- service rayon bazar – Leclerc – Manosque. Assistance ponctuelle du responsable de rayon.</p> <p>1995 – 2001 : Employée administrative Maison de la biodiversité – Manosque</p> <p>1992 – 1994 : Employée de libre- service Géant Casino – Aix (13)</p> <p>1989-1990 : Hôtesse de caisse Carrefour Aix les Milles (13)</p> <p>1985-1988 : Hôtesse de caisse Montlaur – Manosque</p> <p style="text-align: center;">FORMATION</p> <p>C.A.P. Employée de bureau B.E.P. Comptabilité Bac Pro Commerce (en V.A.E.)</p> <p style="text-align: center;">DIVERS</p> | <p>DJAFER Azzedine 35, place du terreau 04100 Manosque</p> <p>Tel. 06/75/45/32/12</p> <p style="text-align: center;">VENDEUR CONSEIL</p> <p style="text-align: center;">EXPERIENCE PROFESSIONNELLE</p> <p>2003– 2005 : Vendeur conseil, rayon outillage – Mr Bricolage – Manosque</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil et conseil clients. - Mise en rayon (étiquetage, facing) - Participation à la gestion des stocks. - Etablissement de devis. <p>2002 – 2003 : Employé – La jardinerie de Venelles (13).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encaissement. - Présentation des produits. - Entretien des plantes. <p style="text-align: center;">DIPLOMES</p> <p>2002 : BTS Action Commerciale 2000 : Bac professionnel commerce 1998 : BEP Vente Action Marchande</p> <p style="text-align: center;">DIVERS</p> <p>Maîtrise des logiciels Word et Excel Permis B et C Célibataire VTT - Football</p> | <p>DILETAZ Arnaud 56, rue Martin Bret 04100 Manosque</p> <p>Tel. 04/92/45/34/72</p> <p style="text-align: center;">MON OBJECTIF</p> <p>Faire profiter votre entreprise de mes compétences en vente</p> <p style="text-align: center;">EXPERIENCES PROFESSIONNELLES</p> <p>2004 : Conseiller de vente, quincaillerie Martin.</p> <p>Mars 2004 à Mai 2004 : vendeur, rayon jardinerie – Leroy Merlin</p> <p>2002 – 2003 : Vendeur d'instruments de musique – magasin Musique N° 1.</p> <p>2000-2001 : Vendeur automobile – Concession Nissan</p> <p style="text-align: center;">DIPLOMES</p> <p>2000 : BTS Force de Vente 1998 : Bac Pro commerce 1996 : BEP VAM</p> <p style="text-align: center;">DIVERS</p> <p>Passion pour la musique et pour les rallyes automobiles.</p> | <p>PORTAL Christine 22, rue Pierre Magnan 04100 MANOSQUE Tél. 04/92/56/78/30 Ou : 06/64/20/10</p> <p style="text-align: center;">Mon objectif est de devenir responsable de rayon dans les 5 ans.</p> <p style="text-align: center;">EXPERIENCES PROFESSIONNELLES</p> <p>2003 – 2005 : Conseillère de vente, JRK ameublement - Manosque</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil – Conseil - Vente <p>Accompagnement et formation à la vente d'un stagiaire préparant un BTS MUC.</p> <p>Mai-Juin 2002 : stage à la jardinerie MILLE de Manosque. - Etude de linéaire et réimplantation des rayons outillage et produits phytosanitaires.</p> <p style="text-align: center;">DIPLOMES</p> <p>2003 : BTS Action commerciale 2001 : Baccalauréat STT option Action et Communication Commerciale.</p> <p style="text-align: center;">INFORMATIQUE</p> <p>Maîtrise de logiciels texteurs et tableurs. Utilisation quotidienne du système de gestion informatisé de Conforama.</p> <p style="text-align: center;">DIVERS</p> <p>Permis B Célibataire</p> |
|---|---|--|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| Permis B + véhicule personnel Mariée, deux enfants | | | |
|--|--|--|--|

Annexe 9 : Lettres de motivation des candidatures spontanées

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>BARTHOLDI Coralie 2, rue Giono 04100 Manosque Tél. 04/92/78/56/32</p> <p style="text-align: center;">Manosque, le....</p> <p>Monsieur le Directeur,</p> <p>Je recherche actuellement un poste de vendeuse, employée en libre-service. Je suis dynamique et motivée. Je suis disponible immédiatement. Ayant déjà exercé l'activité de vendeuse, je vous propose mes compétences, à savoir le sérieux et l'aisance avec la clientèle. Je m'exprime avec clarté et efficacité et sais me conformer au processus lié à la vente. Par ailleurs, je m'adapte rapidement à toute situation de travail et suis d'un naturel autonome. Je suis très motivée à l'idée de rejoindre votre équipe et me tiens à votre entière disposition pour tout entretien qui me permettrait de mieux vous exprimer mes motivations et compétences. Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations.</p> | <p>DJAFER Azzedine 35, place du terreau 04100 Manosque Tel. 06/75/45/32/12</p> <p style="text-align: center;">Manosque, le</p> <p>Monsieur le Directeur,</p> <p>Actuellement employé comme vendeur-conseil en outillage au sein du magasin Abram de Manosque, je souhaite rejoindre une enseigne qui me permettra d'évoluer professionnellement. Avec l'ouverture prochaine de MAGPRO, j'ai pensé que vous auriez des besoins en personnel et c'est pourquoi je vous fais part de mon envie d'intégrer votre entreprise comme vendeur. Mon expérience professionnelle m'a permis de développer des qualités d'écoute et de conseil essentielles dans les métiers de la vente. J'aime le travail en équipe parce que je le trouve motivant et enrichissant. La diversité de mes expériences m'a rendu capable de m'adapter à des produits et des clientèles différentes. Je suis à votre disposition pour un entretien qui vous permettrait de compléter votre information et de tester mes compétences. Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.</p> | <p>DILETAZ Arnaud 56, rue Martin Bret 04100 Manosque Tél. 04/92/45/34/72</p> <p>A l'attention de Monsieur le responsable du personnel,</p> <p>Suite à mon appel téléphonique du mercredi 5 où vous me demandiez de vous faire parvenir ma candidature ainsi que mon CV pour un éventuel poste de vendeur. C'est avec plaisir que je vous l'adresse rapidement. Etant actuellement à la recherche d'un emploi dans la vente, mobile, ayant une expérience fort agréable dans la vente, je souhaiterais pour cela rejoindre votre équipe afin de mettre en pratique mes compétences ainsi que mes connaissances. Dynamique et motivé sont mes compétences, mon sens du relationnel et mon envie d'avancer seraient, je pense, des atouts dans le cadre de ce poste de travail. Je suis à votre disposition pour me contacter et avoir un entretien. En espérant retenir toute votre attention, recevez, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.</p> | <p>PORTAL Christine 22, rue Pierre Magnan 04100 MANOSQUE Tél. 04/92/56/78/30 Ou :06/64/20/10</p> <p style="text-align: center;">Manosque, le...</p> <p>A l'attention du Directeur du magasin,</p> <p>Monsieur,</p> <p>Le dynamisme et le rayonnement de votre enseigne sur la région m'incitent à vous proposer ma candidature. Je souhaite mettre mes compétences commerciales au service d'une enseigne qui se développe et qui propose des perspectives d'évolution de carrière à ses employés. Mon expérience professionnelle est courte mais riche en connaissances et en compétences acquises dans le domaine de la relation commerciale. J'ai pu également me familiariser avec l'informatique commerciale en utilisant régulièrement le système de gestion de Conforama. Enfin, la proximité que votre enseigne entretient avec ses clients correspond au cadre professionnel que je recherche. Je me tiens à votre disposition pour un entretien qui vous donnerait l'occasion de mieux me connaître et de cerner mes motivations. Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.</p> |
|---|--|---|---|

Annexe 10 : Description et analyse de fonction d'employé de LS II (Vendeur)

Missions principales confiées : dans le respect des procédures définies et selon expérience

- Accueil vente :
 - Du client (physique, téléphonique, télématique, ...)
 - Conseils et renseignements (techniques, disponibilité, services, tarifs, ...)
 - Participe à l'établissement de devis et offres
 - Ventes au comptant, encaissements
 - Ventes à crédit : contrôle de l'en-cours et des conditions
 - Participation à l'animation commerciale
 - Assistance éventuelle des commerciaux banque et expo
- Administration-gestion : saisie des réceptions, mouvements et cessions, liaison avec services (agence, siège, ...)
- Participation à la gestion des stocks, des approvisionnements et des livraisons.
- Participation à l'animation, facing, étiquetage des rayons du LS.
- Relations fournisseurs : participation éventuelle aux rendez-vous et aux négociations, tenue à jour des documentations.

Compétences nécessaires et aptitudes spécifiques :

- Connaissances produits et techniques.
- Aptitudes commerciales, logistiques et administratives.
- Maîtrise des procédures courantes de l'informatique.
- Souplesse intellectuelle avec organisation rigoureuse.
- Sens du commerce, bon contact, ouverture d'esprit, capacité d'écoute.

Contraintes particulières :

- Disponibilité horaire
- Port de la tenue de travail, bonne présentation.

Analyse du classement selon la fonction :

Type d'activité des travaux effectués dans la fonction : travaux qualifiés.

Connaissances techniques théoriques requises : techniques de base (cap/bep), rédaction de rapports simples.

Expérience et savoir-faire requis : initiation préalable de 1 à 2 mois.

Autonomie dans la fonction : application de consignes précises mais peut adapter de sa propre initiative de petits aménagements.

Niveau du contrôle par l'encadrement : fréquent, responsabilité de la réalisation technique de son travail (autocontrôle).

Annexe 11: L'entreprise MANOSKRENOV

- Présentation de l'entreprise MANOSKRENOV

Créée il y a 4 ans, par Gilles Draoui, cette entreprise est spécialisée dans la rénovation des appartements anciens. Sa polyvalence lui permet d'intervenir sur l'intégralité du chantier.

Cette entreprise a donc besoin de nombreux et divers matériels. Sa renommée croissante l'oblige à investir de manière régulière. Elle est suivie dans son développement par les banques qui la financent à hauteur de 45% de ses ressources stables. La régularité des contrats obtenus et la croissance régulière de son activité augmentent son pouvoir de négociation avec ses fournisseurs.

Client habituel de la SIMC Manosque, il s'approvisionne ponctuellement dans l'univers CORNER pour du petit matériel. Le service comptable n'a signalé, à ce jour, aucun incident de paiement sur ses règlements par chèque.

- Bilans fonctionnels (en euros)

Bilan fonctionnel

| | 2004 | 2005 | | 2004 | 2005 |
|-------------------|----------------|----------------|--------------------|----------------|----------------|
| Emplois stables | 33 804 | 45 250 | Ressources stables | 39 696 | 49 099 |
| Actif circulant | 448 389 | 406 850 | Passif circulant | 442 317 | 403 605 |
| Trésorerie active | 15 890 | 12 482 | Trésorerie passive | 16 070 | 11 878 |
| TOTAL | 498 083 | 464 582 | TOTAL | 498 083 | 464 582 |

Annexe 12: Tableau d'évaluation du risque Client

| | client A | | | client B | | | client C | | |
|--|---------------------------|-----------------------|-------------|----------------------|-----------------------|-------------|-----------|-----------------------|-------------|
| | informations financières | | | | | | | | |
| | valeur | note sans pondération | pondération | valeur | note sans pondération | pondération | valeur | note sans pondération | pondération |
| BFR | 3 245 | 3 | 2 | 4 680 | 3 | 2 | 6 780 | 1 | 2 |
| durée moyenne du crédit fournisseur (en jours) | 25 | 4 | 3 | 33 | 2 | 3 | 45 | 1 | 3 |
| concours bancaires courants | 11 878 | 1 | 3 | 2 670 | 5 | 3 | 6 780 | 1 | 3 |
| | informations commerciales | | | | | | | | |
| | valeur | note sans pondération | pondération | valeur | note sans pondération | pondération | valeur | note sans pondération | pondération |
| activité | rénovation | 5 | 2 | électricité générale | 4 | 2 | plomberie | 4 | 2 |
| CA mensuel | 2 235 | 3 | 3 | 4 320 | 4 | 3 | 5 868 | 5 | 3 |
| panier moyen | 745 | 4 | 2 | 432 | 2 | 2 | 326 | 2 | 2 |
| fréquence mensuelle de visites | 3 | 1 | 1 | 10 | 5 | 1 | 18 | 4 | 1 |

note totale pondérée

3,06

3,5

à calculer

NOTE DE 1 à 5

- 1 très insuffisant
- 2 insuffisant
- 3 moyen
- 4 satisfaisant
- 5 très satisfaisant

PONDERATION DE 1 à 3

- 1 peu important
- 2 important
- 3 prépondérant