**Supermarché CHAMPION**

**CORRIGE**

**Dossier 2 - Gestion de l’équipe commerciale**

**2.1- Planning de présence mois de juillet et août 2005**

* Planning de présence établi en fonction des vœux de chaque employée :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mois de juillet et août 2005 | | | | | | | | |
|  | ***Semaine 27*** | ***Semaine 28*** | ***Semaine 29*** | ***Semaine 30*** | ***Semaine 31*** | ***Semaine 32*** | ***Semaine 33*** | ***Semaine 34*** |
| Nicole VAILLANT | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** | **?** |  | **X** |
| Diana SIMONET | **X** | **X** | **X** | **X** |  | **?** | **X** | **X** |
| Céline MARTIN | **X** | **X** |  |  | **X** | **X** | **X** |  |

Les trois vendeuses ont respecté la contrainte : deux semaines maximum entre le 14 juillet et le 15 août.

Apparemment, il semble qu’il n’y ait pas eu de concertation entre Nicole et Diana. Ces deux personnes à plein temps demandent une semaine de congés commune : semaines 32. Or l’une des deux doit être présente avec Céline MARTIN. Il va falloir arbitrer entre Nicole et Diana.

Puisque la gestion des congés doit se faire à moyens constants, il n’est pas possible de recruter du personnel de remplacement.

Pour trancher, on peut se fonder sur :

* le critère de l’ancienneté : on donnera alors satisfaction à Nicole qui est la plus ancienne dans le rayon (5 ans contre 14 mois pour Diana). On proposera à Diana soit de prendre la semaine 30, soit de fractionner ses vacances (semaine 27 ou 28).
* le critère de la situation familiale : on donne alors la priorité à Diana qui a des enfants en bas âge ; ce qui oblige Nicole à fractionner ses vacances (semaine27 ou 28).

Mais pour éviter le fractionnement des vacances dans chacun de ces cas, on peut imposer à Céline de déplacer ses vacances de la semaine 30 ou 34.

* **Proposition de planning de présence :**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mois de juillet et août 2005 | | | | | | | | |
|  | ***Semaine 27*** | ***Semaine 28*** | ***Semaine 29*** | ***Semaine 30*** | ***Semaine 31*** | ***Semaine 32*** | ***Semaine 33*** | ***Semaine 34*** |
| Nicole VAILLANT | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** |  |  | **X** |
| Diana SIMONET | **X** | **X** | **X** |  |  | **X** | **X** | **X** |
| Céline MARTIN | **X** | **X** |  | **X** | **X** | **X** | **X** |  |

* 1. **Les solutions envisageables pour remplacer Nicole**

|  |  |
| --- | --- |
| **Solutions** | **Caractéristiques** |
| Augmenter l’horaire hebdomadaire de l’étudiante à 10 heures actuellement | Idem au contrat actuel avec augmentation de l’horaire si la personne est d’accord |
| Recruter un ou plusieurs étudiants en CDD | Durée hebdomadaire variable en fonction du nombre d’étudiants recrutés |
| Embaucher une personne en CDD 35 heures | CDD pour le remplacement de Nicole donnant droit à une prime de précarité. Ce type de contrat permet un renouvellement d’une fois. |
| Avoir recours au travail temporaire | Ce sont les mêmes caractéristiques que le CDD avec toutefois des formalités différentes : un contrat entre l’agence d’intérim et l’entreprise et un contrat de mission entre l’agence et le salarié. |

* 1. **Analyse de la fiche-bilan utilisée actuellement**

La fiche bilan est tenu épisodiquement, au coup par coup, à la main. Elle ressemble plus à un billet d’humeur qu’à un véritable outil de suivi.

Elle ne comporte ni indicateurs, ni objectifs ; on mélange des comportements observables et des éléments subjectifs. Il y a une ambiguïté : le manageur semble tenir Nicole pour responsable d’éléments de dysfonctionnements (démarque, propreté, hygiène, mises en avant, sécurité alimentaire) pour lesquels elle n’est sans doute pas la seule responsable.

Il conviendrait de distinguer les performances individuelles et les performances collectives.

* 1. **Indicateurs pertinents pour suivre les performances individuelles**
* Ponctualité : nombre de retards, durée des retards à l’arrivée dans l’unité commerciale, sur le lieu de travail (rayon), lors des retours de pause, etc.
* Absentéisme : nombre d’absences, nombre de jours d’absences
* Congés : nombre de jours de congés maladie, de jours de formation, etc.
* Respect des consignes et des procédures : de travail, de sécurité, d’hygiène, tenue réglementaire, présentation de l’étalage, affichage des prix, etc.
* Contact clientèle : accueil, qualité du service, conseil, prise de congé, amabilité, politesse, application de l’ordre de passage des clients, réponse précise à la demande des clients, etc.
* Efficacité dans le travail : connaissance des produits, présentation de l’assortiment, etc.

Accepter toute proposition pertinente.

**2.5 Modèle de fiche de suivi individuel**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Retards** | | | | **Absentéisme** | | | **Congés** | | | | | | | |
| **Dates** | | **Durées** | | **Nombre de jours** | | | **Nombre de jours**  **congés maladie** | | | | **Nombre jours congés formation** | | | |
|  | |  | |  | | |  | | | |  | | | |
|  | | | **Très satisfaisant** | | **Assez satisfaisant** | | | | **Insuffisant** | | | **Très insuffisant** | | |
| Respect des consignes   * Travail * Hygiène * Sécurité | | |  | |  | | | |  | | |  | | |
| Contact clientèle   * Accueil * Qualité service * Conseil * Prise de congé * Amabilité | | |  | |  | | | |  | | |  | | |
| Efficacité dans le travail | | |  | |  | | | |  | | |  | | |
| etc.…. | | |  | |  | | | |  | | |  | | |
| **Objectifs et actions** | | | | | | | | | **Suivi** | | | | | |
| Date | | Objectif | | Actions à réaliser | | | Echéances | | Date | | Bilan des actions | | | Prochaines étapes |
|  | |  | |  | | |  | |  | |  | | |  |
|  | |  | |  | | |  | |  | |  | | |  |
|  | |  | |  | | |  | |  | |  | | |  |