Chapitre 2 Répartir les missions de l’équipe

RÉFÉRENTIEL

|  |  |
| --- | --- |
| Compétence | Savoirs associés |
| Répartir les tâches | Les missions, les métiers et les structures dans l’UC |

Compétence

Missions

Mission 1 Comprendre les métiers commerciaux d’un point de vente

1. Élaborez un tableau dans lequel vous indiquerez les différentes tâches que l’on va trouver dans le point de vente de la coopérative.

Tâches en back office/front office

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tâches | Employé/ELS/vendeur | Manager/hiérarchie |
| Commander les marchandises |  | X |
| Réceptionner | X |  |
| Stocker | X |  |
| Mettre en rayon | X |  |
| Gérer les stocks |  | X |
| Mettre les produits en valeur (en état marchand) | X |  |
| Réapprovisionner les rayons | X |  |
| Accueillir le client | X | X |
| Vendre/animer | X |  |
| Manager/animer l’équipe |  | X |
| Suivre les résultats |  | X |
| Encaisser/fidéliser | X | X |

*La distinction employé/manager n’est pas demandée dans la consigne : cela permet d’aller plus loin lors de la mise en commun.*

2. Créez des fiches synthétiques reprenant les différentes tâches et qualités attendues pour les postes de vendeur, d’employé libre-service et de chef de rayon.

1. Vendeur

|  |  |
| --- | --- |
| Missions | Qualités |
| * Ranger les rayons * Mettre en place les livraisons : * réception des colis ; * vérification des colis ; * mise en rayon des articles. * Préparer la surface de vente avant ouverture * Mettre en place des promotions * Conseiller le client * Vendre | * Aimer le produit que l’on vend * Aimer la relation clientèle * Comprendre les besoins du client * Savoir être à l’écoute * Avoir du goût * Respecter les consignes |

1. Employé libre-service (aussi appelé « employé commercial » ou « réassortisseur »)

|  |  |
| --- | --- |
| Missions | Qualités |
| * Vérifier les stocks * Mettre en rayon * Vérifier les dates de péremption * Maintenir les rayons propres et attractifs * Vérifier les livraisons * Réaliser l'étiquetage * Renseigner le client | * Très actif et rapide * Dynamique * Être « du matin » * Être réactif * Organisé * Respecter les consignes * Être à l'écoute |

1. Chef de rayon/manager de rayon

|  |  |
| --- | --- |
| Missions | Qualités |
| * Objectifs : * développer le CA ; * satisfaire le client ; * gérer l’équipe. * Passer les commandes * Gérer les stocks, la démarque * Vérifier le marchandisage, l’implantation des produits * Mettre en place et suivre les promotions * Manager l’équipe : motiver, encourager, recadrer * Suivre les résultats : CA, satisfaction client… * Gérer la relation client : renseignement, vente, conseil | * Dynamisme, enthousiasme * Motivation * Gestion du stress et de la pression (des objectifs, de la satisfaction client) * Coach, leader * Organisé, rigoureux * Savoir gérer les priorités et les urgences * Savoir utiliser les logiciels de bureautique, avoir des compétences en informatique * Être à l'écoute |

Actuellement, la différence principale entre un chef de rayon et un manager de rayon est que le chef de rayon a plus de liberté quant aux commandes de produits. Quand le réapprovisionnement automatique prédomine (très souvent le cas dans les réseaux succursalistes), le poste est nommé manager de rayon ou responsable de rayon/magasin.

Mission 2 Appréhender les métiers du web en relation avec le client

3. Créez des fiches synthétiques présentant les différentes missions et qualités du community manager, du social media manager et du responsable relation client.

1. Le community manager

|  |  |
| --- | --- |
| Missions | Qualités |
| * Créer du contenu (textuel ou visuel) sur le site et les réseaux sociaux * Interagir avec les internautes (répondre aux messages) * Instaurer un dialogue avec les internautes * Faire de la veille pour saisir les tendances * Créer et entretenir la e-réputation * Gérer la communauté * Mettre en œuvre la stratégie digitale | * Empathique * Autonome * Créatif * Organisé, rigoureux * Polyvalent * Bon niveau en français (et en langue étrangère si possible) * Connecté, très à l’aise avec l’informatique |

1. Le social media manager

|  |  |
| --- | --- |
| Missions | Qualités |
| *Mêmes missions que le community manager*  +  Créer une stratégie marketing/ digitale sur le web :   * site vitrine ; * site marchand ; * réseaux sociaux. | *Même qualités que le community manager*  +   * Savoir prendre du recul * Analyse/vision globale * Vision stratégique |

1. Le responsable relation client

|  |  |
| --- | --- |
| Missions | Qualités |
| * Analyser la demande du client/prospect * Désamorcer les conflits * Analyser les évolutions de la demande * Mettre en place une stratégie de fidélisation client * Manager une équipe | * Aisance relationnelle * Très bonne résistance au stress * Très bon niveau en marketing * Bon niveau en webmarketing * Aisance logiciel bureautique |

4. Rédigez un mail à Mme Pujols indiquant quel poste est le plus opportun à proposer.

|  |
| --- |
| De : Vous  À : Mme Pujols  Objet : poste le plus opportun à proposer |
| Bonjour Mme Pujols,  Après mes différentes recherches et grâce à vos conseils, il semble judicieux d’embaucher une personne qui serait responsable web et de la relation client. En effet, les postes que j’ai pu consulter sont davantage pour les grosses structures et, en tant que petite structure, nous avons besoin d’une personne plus polyvalente sur le web. Ce poste pourrait être intitulé « responsable web » et inclurait des missions liées aux réseaux sociaux, au site Internet et à la relation client à distance.  Qu’en pensez-vous ?  Bien cordialement.  [Vous] |

Mission 3 Choisir la nouvelle structure

5. Choisissez le type de structure qui vous semble la plus pertinente.

La structure pyramidale semble la plus adaptée dans la nouvelle organisation car il s’agit d’une petite structure avec un point de vente. Il faut cependant réfléchir à la place que va occuper le social media manager. On peut se demander s’il est judicieux de le faire dépendre du manager du point de vente ou bien distinguer les deux et les faire apparaître au même niveau hiérarchique.

Exemple

6. Créez un diaporama de 10 diapositives maximum qui sera projeté lors de la prochaine réunion.

|  |  |
| --- | --- |
| **Diapo 1**  Réorganisation de la distribution de nos produits | **Diapo 2 Sommaire**   1. La structure actuelle 2. Les problèmes 3. Les métiers absents de notre structure 4. Propositions de solution 5. Implications 6. Questions ? |
| **Diapo 3**  1. Structure actuelle   * Salariés formés sur le tas * Pas de manager * Mme Pujols prend toutes les décisions. * Pas de structure hiérarchique | **Diapo 4**  2. Les problèmes   * Manque de formation * Mme Pujols ne peut pas toujours être sur la structure. * Pas de manager * Personne ne gère le site vitrine. * Personne ne gère les réseaux sociaux. |
| **Diapo 5**  3. Les métiers absents de notre structure   * Un manager qui serait là au quotidien, qui serait garant du CA, qui gérerait l’équipe. * Un social media manager qui gérerait la présence et le développement sur Internet. | **Diapo 6**  4. Propositions de solution   * Recruter ou former un manager qui gérerait les employés * Recruter un social media manager * Ces deux personnes dépendraient directement de Mme Pujols et auraient un même niveau hiérarchique. |
| **Diapo 7**  5. Implications   * Masse salariale plus élevée, MAIS… * CA qui augmente * Préparer les autres salariés au changement | **Diapo 8**  6. Questions ?   * Réponse aux questions posées * Discussion * Vote |

Entraînement

**Exercice 1**

> Restructurez les missions actuelles des différents vendeurs en les classant en 2 catégories : missions du manager et missions du vendeur.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Missions | Vendeur | Manager |
| Accueillir le client | X |  |
| Vendre | X |  |
| Réceptionner la marchandise | X |  |
| Vérifier la conformité de la livraison | X |  |
| Disposer des produits sur le lieu de vente | X |  |
| Entretenir l’espace de vente | X |  |
| Contrôler l'état des produits proposés à la vente | X |  |
| Organiser l'activité de l'équipe dans le but d'atteindre les objectifs fixés |  | X |
| Animer, motiver et impulser une dynamique d'équipe |  | X |
| Maintenir et développer les compétences des collaborateurs |  | X |
| Réaliser le balisage et l’étiquetage des produits en rayon | X |  |
| Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon | X |  |
| Participer à des projets au niveau stratégique |  | X |
| Effectuer une veille sur son domaine d'activité |  | X |
| Coopérer avec le réseau de partenaires internes et externes |  | X |
| Suivre l'état des stocks |  | X |
| Définir des besoins en approvisionnement |  | X |
| Passer des commandes |  | X |
| Effectuer le reporting de son activité |  | X |
| Suivre le CA, analyser le tableau de bord |  | X |

**Exercice 2**

> Créez un tableau qui reprend chaque manquement de l’équipe et indiquez la ou les solutions que vous préconisez.

L’idéal est bien entendu de créer un support avec les manquements constatés et de le remplir avec les collaborateurs afin qu’ils se rendent comptent et deviennent partie prenante/acteur des solutions, plutôt que de leur imposer.

|  |  |
| --- | --- |
| Les manquements/problèmes constatés | Les solutions à mettre en place/choses à faire |
| Dates passées au rayon frais | Avant de mettre le nouvel arrivage, sortir tous les anciens produits, vérifier les dates et mettre les nouveaux produits derrière. |
| Rayon fruits et légumes : manque d’hygiène (saleté, produits abîmés, produits impropres à la vente) | Dès qu’un salarié voit un produit abîmé, le sortir et l’indiquer sur le cahier de démarque.  Avant de mettre de nouvelles marchandises, nettoyer l’emplacement. |
| Rayon épicerie : mal rangé | Reprendre l’ensemble du rayon et remettre les produits en face des étiquettes ou si besoin, changer les étiquettes de place. Respecter le plan de marchandisage. |
| Rayon boissons : non conforme aux plans de marchandisage imposé | Reprendre les plans de marchandisage et refaire l’ensemble du rayon, rééditer des étiquettes si besoin, refaire le balisage. |
| Rayon beauté : il manque des étiquettes prix. | Vérifier que chaque référence a bien son étiquette en dessous, éditer si besoin, remettre en place. |
| Rayon bazar : la promo n’est pas mise en place | Reprendre le catalogue et aller chercher tous les produits en promotion en réserve pour les mettre en rayon. Éditer les étiquettes promo, les mettre en place, mettre les affiches. |
| Le matin : trop de cartons dans les rayons qui empêchent les clients de passer | Ne pas emporter tous les cartons en même temps après l’ouverture. Faire quelques allers-retours si besoin. Empiler les cartons vides et les emmener en réserve. |
| Réserve des conserves mal rangée | Descendre les cartons, réfléchir à un aménagement, remettre les cartons. |
| Les livreurs attendent et finissent par poser leur livraison « où il y a de la place ». | Désigner chaque jour un responsable des livraisons. Il accueille le livreur et lui indique où poser la marchandise (de préférence, dans l’espace de la réserve qui lui est accordé). |
| Trop de bavardages, peu ou pas de conseil client | Quand le magasin est ouvert, saluer les clients et interrompre son travail lorsque le client s’adresse à nous. |
| Mauvaise organisation dans la mise en rayon, manque de rapidité | Mettre le carton à côté de l’endroit où la marchandise doit être placée, vider un carton après l’autre, finir le travail commencé après avoir été interrompu. |
| Ruptures en rayon | Aller voir systématiquement en réserve lorsqu’un produit n’est plus disponible en rayon. Ne pas enlever l’étiquette avant d’avoir fait cette vérification. Si pas de produit en réserve, donner l’étiquette au manager |

**Exercice 3**

> Indiquez quels sont les points qu’Alyssa doit travailler pour pouvoir prétendre au poste de responsable de boutique.

**Commerce** :

* Placer le client au centre des priorités, l'accueillir avec bienveillance, le conseiller au mieux pour développer le chiffre d'affaires : ceci semble maîtrisé.
* Développer/promouvoir le multicanal auprès des clients : à travailler, car Alyssa ne sait pas se servir de l’application et ne peut donc pas le promouvoir auprès des clients, ni former les autres membres de l’équipe.
* Garantir la qualité du merchandising et la cohérence visuelle de l'enseigne en vue d'assurer l'attractivité du magasin : ceci semble acquis.
* Organiser la mise en place des opérations commerciales dans les meilleurs délais : ceci semble acquis.

**Management** :

* Mobiliser son équipe et élaborer des plans d'actions quotidiens (mise en place de challenges…) afin de développer le chiffre d'affaires et les indicateurs de performance et ainsi susciter une émulation et une cohésion d'équipe : Alyssa ne semble pas avoir de compétences en management pour le moment, elle doit travailler cet aspect.
* Organiser la charge de travail de l'équipe, déléguer, évaluer et contrôler la réalisation des objectifs individuels et collectifs : Alyssa sait faire les plannings mais ne semble pas appréhender la complexité de la relation humaine et l’importance du manager d’être un coach et non pas un donneur d’ordres.
* Recruter, développer le potentiel de son équipe (entretiens annuels, formation, accompagnement, suivi…) et accroître leur polyvalence. À ce stade, Alyssa ne semble avoir aucune compétence.

**Gestion** :

* Analyser les tableaux de bord et prendre des décisions : Alyssa ne sait pas analyser les tableaux de bord.
* Veiller à entretenir le magasin en garantissant les conditions d'hygiène et de sécurité : non évoqué.
* Réaliser des plannings cohérents avec l'activité, gérer les congés payés : ceci semble acquis.
* Maîtriser les frais d'exploitation (frais de personnel, frais magasin, retouches) permettant d'optimiser la rentabilité du magasin : non évoqué.

Conclusion : Alyssa n’est pas du tout prête pour un poste de manager. Les seules compétences réellement acquises sont celles du commerce. Elle doit absolument monter en compétences en management et en gestion.

**Exercice 4**

> Rédigez les éléments clés des missions et des qualités du community manager telles qu’elles pourraient apparaître dans la petite annonce qui sera diffusée.

La société InterG recrute son community manager !

Sous la responsabilité du social media manager, le community manager aura à cœur d’instaurer un dialogue avec les internautes, de répondre à leurs demandes afin d’entretenir la e-réputation du concept. Il devra également créer du contenu en respectant la stratégie digitale de l’entreprise.

Si ces missions vous intéressent, que vous avez un bon niveau en français, que vous êtes créatif, organisé, rigoureux et très à l’aise avec l’informatique, n’hésitez pas à postuler.