Chapitre 3 Recenser les ressources disponibles et les besoins

RÉFÉRENTIEL

|  |  |
| --- | --- |
| Compétence | Savoirs associés |
| Recenser les ressources disponibles et les besoins | La planification du travail, l’ordonnancement des tâches ; l’évaluation des ressources disponibles ; l’évaluation des besoins en personnel ; la détermination de la taille de l’équipe |

Missions

**Mission 1 Évaluer le temps nécessaire pour renseigner les clients**

1. Calculez le temps consacré aux clients un jour de semaine.

Du lundi au vendredi :

Calcul de la fréquentation : 6 000 / 20 = 300 clients.

300 × 5 = 1 500 minutes, soit 25 heures.

2. Calculez le temps consacré aux clients un jour de week-end.

Samedi ou dimanche : 600 × 0,7 × 5 = 2 100 minutes, soit 35 heures.

3. Déduisez le nombre d’heures nécessaire pour renseigner convenablement les clients sur une semaine.

(25 × 5) + (2 × 35) = 195 heures.

**Mission 2** **Évaluer le temps disponible par vendeur pour le conseil client**

4. Calculez le pourcentage de temps disponible pour la vente pour un conseiller.

100 – (20 + 10 +10) = 60, soit 60 % du temps de présence.

5. Déduisez le nombre d’heures qu’un conseiller peut consacrer à la vente.

60 / 100 × 35 = 21 soit 21 heures.

**Mission 3** **Évaluer le nombre de vendeurs**

6. Calculez le nombre optimum de conseillers nécessaires pour renseigner correctement tous les clients.

Taille optimale : 195 / 21 = 9,28 soit 9 vendeurs à temps plein et 1 vendeur à temps partiel (10 heures).

7. Indiquez de combien de vendeurs l’équipe de vente sera finalement composée et justifiez votre choix.

Étant donné que le manageur et son adjoint peuvent « être à la vente » quand cela est nécessaire, une équipe de 9 conseillers à temps plein est suffisante.

Entraînement

**Exercice 1**

> Calculez le temps dont l’équipe de vente aura besoin pour renseigner correctement les clients suite à cette augmentation de chiffre d’affaires sur 1 semaine.

Chiffre d’affaires avec augmentation : 15 000 × 1,25= 18 750.

Nombre de clients : 18 750 / 35 = 535,71.

Nombre d’heures de vente : 535,71 × 15 = 8 035 min soit 134 heures.

**Exercice 2**

1. Calculez le temps disponible pour la vente par an pour un conseiller dans les 2 hypothèses.

Hypothèse 1

Nombre de semaines de présence sur la surface de vente : 52 – (5 + 2 + 1 + 1) = 43 semaines.

Temps passé à la vente par an : 43 × 35 × 0,6 = 903 heures.

Hypothèse 2

Nombre de semaines de présence sur la surface de vente : 52 – (5 + 2 + 1) = 44 semaines.

Temps passé à la vente par semaine : 35 – (5 + 1 + 3) = 26 heures.

Temps passé à la vente par an : 26 × 44 = 1 144 heures.

2. Expliquez pourquoi ces 2 hypothèses amènent des résultats si différents.

Il y a un différentiel de 241 heures de vente sur l’année ce qui correspond à :

* hypothèse 1 : 241 / 0,6 = 401 heures de travail soit 401 / 35 = 11,5 semaines de travail ;
* hypothèse 2 : calcul du pourcentage de temps passé à la vente : 26 / 35 = 0,743 soit 74,3 %.

241 / 0,743 = 324 heures de travail soit 324 / 35= 9,26 semaines de travail.

Cela s’explique d’une part car dans l’hypothèse 1, les conseillers vont au salon annuel et d’autre part car le pourcentage du temps de travail consacré à la vente est supérieur dans l’hypothèse 2.

**Exercice 3**

1. Calculez le temps nécessaire pour renseigner correctement tous les clients.

Amplitude horaire : 9 heures sur 6 jours : 54 heures.

Soit (54 × 20 × 10) /60 = 180 heures de vente.

2. Calculez le temps dont dispose l’équipe pour accomplir cette mission.

Vendeurs : 4 × (35–5) = 120 heures.

Nombre d’heures total : 120 + 10 + 15= 145 heures.

3. Indiquez à la manager ce que vous lui conseillez de faire. Justifiez.

Avec les nouveaux horaires et la fréquentation, il manquerait 35 heures de vente, l’équivalent d’un contrat à temps plein. Il faut conseiller l’embauche d’un nouveau conseiller le temps de la saison.

**Exercice 4**

1. Calculez le temps nécessaire pour réaliser toutes les missions.

Nombre d’heures d’ouverture le matin : 3 heures.

Nombre d’heures d’ouverture l’après-midi : 5 heures 30.

Pour la caisse : (3 + 5,5) × 6 jours × 2 personnes : 102 heures.

Pour la mise en rayon : 3 × 3 × 6 = 54 heures.

Pour la vente : (3 × 3 × 6) + (5 × 5,5 × 6) = 219 heures.

Temps nécessaire pour faire correctement toutes les missions : 102 + 54 + 219 = 375 heures.

2. Calculez le temps disponible par l’ensemble de l’équipe sur la semaine 35.

(8–1) × 35 + 4 × 20 = 325 heures.

3. Indiquez à votre manager si son ressenti est corroboré par vos calculs.

Il manquerait 375–325 soit 50 heures.

Effectivement, le fait qu’un salarié à 35 heures soit en congés implique que le travail demandé pourra difficilement être réalisé. On pourrait, par exemple, embaucher une personne qui viendrait en renfort les semaines où un salarié est en congés.

**Exercice 5**

1. Calculez le temps nécessaire pour renseigner les clients sur l’année.

Nombre de ménages : 35 000/2,3= 15 217

Nombre de clients de la cave : 15 217 × 0,1= 1 521,7

Nombre de passages en caisse :

* Clients réguliers : 1 521,7 × 0,2 × 52 = 15 825,68
* Clients occasionnels : 1 521,7 × 0,7 × 12= 12 782,28
* Autres : 1 521,7 × 0,1 × 2 = 304,34
* Clients de passage : 400

Fréquentation totale : 29 312,3 soit 29 312 passages en caisse.

Temps nécessaire : 29 312,3 × 10 = 293 123 minutes soit 293 123 / 60= 4 885,38 heures

2. Calculez le temps disponible pour la vente par vendeur sur l’année.

Nombre de semaines de présence : 52 – 5 – 2 – 1= 44

Nombre d’heures de présence : 44 × 35= 1 540

Tâches autres que la vente : 45 + 30 + 75 + 30 + 15 = 195 minutes soit 3,25 heures ou 3 heures 15

(ou 0,75 + 0,5 + 1,25 + 0,5 + 0,25 = 3,25 heures)

Temps consacré à la vente sur une journée de 7 heures (35 / 5) : 7 – 3,25= 3,75 heures disponibles pour la vente par jour

Temps consacré à la vente par an : 3,75 × 5 × 44 = 825 heures

3. Déduisez le nombre optimum de conseillers clients pour ce point de vente.

Nombre de vendeurs nécessaire pour assurer un bon service client : 4 885,38 / 825= 5,92 soit 6 vendeurs sur l’année.

**Exercice 6**

> Indiquez combien de personnes il faudra recruter.

* Temps nécessaire

Nombre de jours travaillés actuellement : (52 – 1) × 5 = 255

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mission** | **Quantité** | **Durée (en minutes)** | **Par jour (en heures)** | **Nombre de jours** | **Total (en heures)** |
| Appel entrant | 47 | 15 | 11,75 | 255 | 2 996 |
| Accueil | 36 | 10 | 6 | 255 | 1 530 |
| Suivi dossier | 43 | 30 | 21,5 | 255 | 5 482 |
|  |  |  |  |  | 10 000 |

Nombre d’heures à prévoir en plus :

((1,5 × 4) +(1,5 × 5)) × 51 +(3 × 51) = 841,5 h

* Temps disponible

5 personnes à 35 heures : 5 × 35 × (52 – 5 – 2) = 8 400

2 personnes à 25 heures : 25 × 48= 2 400

Total : 10 800 heures

Conclusion : il y aurait 10 841 heures nécessaires pour 10 800 heures disponibles. Il n’est donc pas utile de recruter, il faut simplement réorganiser à moyens constants.

**Exercice 7**

> Indiquez le nombre d’intérimaires qu’il faudrait prévoir.

Temps disponible : 35 × 4 × 2= 280 heures

Temps nécessaire

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tâche** | **Quantité** | **Durée moyenne** | **Calcul** | **Résultat** |
| Réimplanter | 4 000 kg | 1 mn 30 par kg | (4 000 × 1,5) / 60 | 100 h |
| Antivoler | 10 000 pièces | 30 s par pièce | (10 000 × 30) / 3 600 | 83,33 h |
| Implanter | 5 000 kg | 1 mn 30 par kg | (5 000 × 1,5) / 60 | 125 h |
| Vitrine | 3 | 1 h 30 à 2 h | 3 × 1,5 ×2 | 9 h |

Soit un total de : 100 + 83.33 + 125 + 9 = 317,33 h

Il manque 37,33 heures (317,33 – 280). Il serait donc opportun d’embaucher un intérimaire sur une des deux semaines pour réaliser ces heures.