Chapitre 15 Accompagner et motiver l’équipe

RÉFÉRENTIEL

|  |  |
| --- | --- |
| Compétence | Savoirs associés |
| Accompagner et motiver l’équipe | La stimulation commerciale ; les moyens de stimulation ; les opérations de stimulation ; les contraintes légales liées à la stimulation |

Missions

**Mission 1 Connaître les opérations de stimulation**

1. Créez un document dans lequel vous expliquerez le principe et les outils de la stimulation d’équipe.

Principe de la stimulation d’équipe : outil de motivation ponctuel qui complète le dispositif habituel. Peut-être individuel ou collectif. L’objectif peut être quantitatif mais aussi qualitatif (souder l’équipe).

3 outils :

* l’incentive a pour objectif la cohésion de l’équipe et se déroule sous forme de jeux divers et variés, d’événements sportifs sur une courte période. Il n’y a rien à gagner ;
* le challenge a des objectifs quantitatifs ponctuels pour l’essentiel. Peuvent se dérouler sur plusieurs semaines ;
* le concours : met en compétition les salariés. Seuls les meilleurs gagnent.

2. Synthétisez les points de vigilance à prendre en considération que ce soit pour les succursales ou pour les franchisés.

L’employeur doit intégrer les lots de ces opérations comme des avantages en nature octroyés aux salariés. Il doit payer des cotisations sur la valeur de ces éléments.

En tant que franchiseur, les cadeaux sont également considérés comme des avantages en nature. Biclo Mondo devra payer les cotisations liées.

Autres points de vigilance : attention à la durée. Les équipes peuvent se démobiliser rapidement. Les cadeaux doivent être suffisamment importants pour donner envie aux salariés de jouer le jeu (sinon, ça risque même de démotiver) et l’objectif doit être réaliste.

**Mission 2 Choisir et mettre en place une opération de stimulation**

3. Rédigez le cahier des charges de cette opération.

* Objectif précis : quantitativement, augmenter les ventes de 20 % ; qualitativement, souder les équipes dans un même effort, une meilleure satisfaction client.
* Cibles : les vendeurs des succursales « Biclo Mondo » ainsi que les vendeurs des franchisés, soit 70 personnes au total.
* Forme de la stimulation : challenge + incentive.
* Déroulement de la stimulation :
1. teasing ;
2. lancement ;
3. incentive mi-parcours ;
4. journée de clôture ;
5. publication des résultats et cadeaux aux gagnants.
* Calendrier : teasing fin avril ; lancement le 2 mai ; incentive mi-parcours 15 mai ; journée de clôture 31 mai ; cadeaux : dès réception des résultats de la visite mystère et des devis en attente.
* Budget total : (40 + 30) × 150= 10 500 €.

4. Choisissez un prestataire de services pour la journée de clôture.

Le prestataire à retenir est le premier (Prestaplaisir). C’est celui qui semble avoir le meilleur rapport qualité prix, le plus proche du thème et le plus proche du budget alloué (attention budget HT).

**Mission 3 Lancer, piloter et évaluer une opération de stimulation**

5. Préparez le texte du teasing et le contenu des documents à remettre aux équipes lors du lancement.

Exemple de teasing : « Préparez-vous, bientôt, nous irons “ tous à vélo ! ”. Le mois de mai sera riche en expériences ! » ou « Qu’avez-vous prévu pour le mois de mai ? Nous, on vous propose une belle aventure avec des surprises ! »

Contenu du document de présentation :

**Opération : « Tous à vélo ! »**

Durant ce mois de mai, nous vous proposons de mettre en œuvre votre créativité et votre ingéniosité pour atteindre vos objectifs ! Votre équipe sera libre d’organiser des événements intra et hors entreprise avec des clients ou des prospects. Alors, à vos idées 😉 !

Les récompenses seront multiples ! Quelle sera l’équipe avec la meilleure progression (notre maillot à pois), celle qui aura les meilleures idées d’événements, la meilleure satisfaction client, et bien sûr l’équipe qui aura fait le meilleur score de vente (le maillot jaune) ?

Afin de gagner cette course (cycliste), un point mi-parcours sera proposé avec des QCM (va falloir réviser) et un escape game !

Mais l’apothéose se fera fin mai lors d’une journée de clôture, un moment de détente proposé par votre entreprise avec piscine, repas et hôtel !

Les gagnants seront connus fin juin… Il faut bien laisser le temps au client de revenir faire son achat et au client mystère, celui de rédiger son rapport 😉

N’hésitez pas à me contacter pour toute question.

6. Indiquez comment vous allez organiser le point à mi-parcours.

Le point à mi-parcours aura deux volets :

* des tests type QCM sur une application dédiée. L’idéal est de donner un créneau horaire assez large aux équipes afin qu’elles puissent y répondre. Mais toutes les équipes devront répondre le même jour ;
* chaque équipe ira faire un escape game dans sa ville ou dans la ville la plus proche. Biclo Mondo devra faire les réservations. Il faudra voir avec chacune des équipes quel est le moment le plus favorable (soir ou dimanche).

7. Choisissez les équipes gagnantes.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Équipe** | **Progression N–1** | **Progression dans le mois** | **Note satisfaction client** | **Note connaissances** | **Le plus de ventes** |
| Aix-en-Provence | 42,85 | 10,53 | 8,5 | 8 | 80 |
| Anglet | 20 | 100 | 8,4 | 5 | 30 |
| Paris 1 | 26 | 52 | 9,3 | 9 | 63 |
| Paris 2 | 22,85 | 32,43 | 8,2 | 10 | 86 |
| Arcachon | 26,67 | –21,87 | 8,9 | 7 | 57 |
| La Rochelle | 54,84 | –8 | 7,8 | 9 | 48 |
| Nantes | 22,85 | 38,89 | 9,5 | 8 | 43 |
| Strasbourg | 47,5 | 3,45 | 9 | 9.5 | 59 |
| Lille | 26,23 | –7,5 | 8,4 | 5 | 77 |
| Brest | 36,37 | 0 | 9,6 | 6 | 30 |
| Montpellier | 24,61 | 25 | 8 | 9 | 81 |
| Saint-Malo | 28,21 | 27,27 | 7,7 | 8 | 50 |
| Antibes | 25 | –14,28 | 8,1 | 6 | 65 |
| Île de Ré | 20,27 | 17,07 | 8,9 | 7 | 89 |
| Île d’Oléron | 28,33 | 40,63 | 8,6 | 7 | 77 |

Code couleur :

* Paris 2 : gagnant sur les connaissances (bleu foncé)
* Brest : gagnant sur la satisfaction client (orange)
* Île de Ré : le plus de ventes (jaune moutarde)
* La Rochelle : meilleure progression (année N-1) (vert)
* Anglet : meilleure progression entre la première période et la deuxième période (violet)

Entraînement

**Exercice 1**

> Rédigez le cahier des charges de cette opération.

* Objectifs précis :
* en individuel : taux de transformation de 8 % ;
* en collectif : taux de transformation 8 % et satisfaction client de 9/10.
* Cible : les 10 télévendeurs de l’entreprise
* Forme (s) de la stimulation : incentive + challenge (*le concours ne semble pas adapté car il n’intègre pas la notion d’esprit d’équipe, seul(s) le(s) meilleur(s) gagne(nt), aspect qualitatif non inclus ; le challenge permet de donner des objectifs précis à atteindre ensemble et l’incentive aura pour objectif de souder l’équipe*).
* Déroulement de la stimulation : *l’incentive peut avoir lieu en début de parcours lors du lancement ou en milieu de parcours*. *Comme la durée est relativement longue (6 semaines), il est préférable de faire une activité en milieu de parcours afin de remobiliser les équipes*. Incentive au bout de 3 semaines d’opération de stimulation, le challenge sur toute la durée, soit 6 semaines.
* Calendrier :
* début : S+3 semaines afin de pouvoir tout préparer ;
* milieu de parcours : S+6 semaines soit 3 semaines après le début de l’opération ;
* fin S+9 semaines, soit 6 semaines d’opération ;
* attente des résultats définitifs pour cadeaux lors d’un pot par exemple.
* Budget total : 10 × 200 soit 2 000 €.

**Exercice 2**

> Calculez la note finale obtenue et indiquez la soirée retenue.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Soirée magie** | **Soirée danse** | **Soirée musique** |
| Rapidité de mise en œuvre (coefficient 1) | 5 × 1= 5 | 4 × 1= 4 | 3 × 1= 3 |
| Délai de paiement (coefficient 2) | 4 × 2= 8 | 3 × 2= 6 | 5 × 2= 10 |
| Qualité du spectacle (coefficient 3) | 4 × 3= 12 | 5 × 3= 15 | 2 × 3= 6 |
| Qualité du menu (coefficient 3) | 3 × 3= 9 | 3 × 3= 9 | 4 × 3= 12 |
| Coût total (coefficient 5) | 2 × 5= 10 | 4 × 5= 20 | 3 × 5= 15 |
| Note obtenue | 44 | 54 | 46 |

D’après ces calculs, c’est la soirée danse qui sera retenue.

**Exercice 3**

1. Dans une note aux salariés, expliquez le principe du concours et son déroulement. L’objectif de cette note est que les salariés adhèrent à l’idée.

De : manageur

À l’ensemble des magasiniers/équipe du comptoir

Afin de développer nos ventes, notre gérant, M. Zelmat a décidé de mettre en place une opération de stimulation sous forme de challenge de vente !

Sur une durée de 15 jours, vous aurez la possibilité de sortir de votre zone de confort en ayant une réelle recherche des besoins de nos clients afin, non seulement de les satisfaire, mais également de faire augmenter nos ventes en volume et en valeur !

Les deux meilleurs vendeurs auront le choix entre deux cadeaux : un moment détente dans un SPA ou un restaurant ! À partager avec la personne de son choix, bien entendu !

Alors, qui sera le meilleur ?

2. Déterminez quel est le délai de mise en place de ce concours.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| B |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| C |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| D |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| F |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| G |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| I |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Durée totale de la mise en place : 20 jours

**Exercice 4**

> Dans un mail adressé à votre direction, réalisez une analyse quantitative et qualitative de l’opération et indiquez les axes d’amélioration.

*Calcul des coûts (en euros)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poste** | **Calcul** | **Résultat** |
| Cadeaux |  | 300 |
| Après-midi sportive | 30 × 6 (il faut compter le manager) | 180 |
| Déplacements | ((40 × 0,3) + 9) × 2 | 42 |
| Temps passé | (8 +3,5) × 16 × 1,44 × 12 × 1,43,5 × 5 × 11 × 1,4 | 257,667,2269,5 |
| Total |  | 1 116,3 |

Calcul de la marge générée :

Augmentation du CA : 35 000 × 0,25= 8 750 €

Marge générée : 8 750 × 0,4= 3 500 €

Bénéfice financier de l’opération : 3 500 – 1 116,3 = 2 383,70 €

*Mail*

|  |
| --- |
| De : ManagerÀ : DirectionObjet : Analyse de l’opération de stimulation et axes d’amélioration |
| Bonjour,Voici l’analyse que nous pouvons faire de cette opération de stimulationQuantitativement, le bénéfice de l’opération est d’environ 2 400 €. Les charges générées par l’opération représentent 32 % de la marge supplémentaire. Financièrement, c’est une opération rentable.Quantitativement, les résultats sont un peu plus mitigés. Globalement, la satisfaction des salariés est au rendez-vous, la moyenne varie entre : 2,6/4 et 3,8/4. Les moyennes par item :* objectifs réalistes : 15/5 = 3 ;
* choix de l’activité : 16/5 = 3,2 ;
* convivialité : 15/5= 3 ;
* choix des cadeaux : 14/5 = 2,8 ;
* implication personnelle : 17/5 = 3,4.

Le choix des cadeaux obtient la note la plus faible. Ils n’étaient donc pas adaptés à tous. Il va falloir retravailler cela en incluant peut-être les membres de l’équipe dans ce choix.La convivialité et les objectifs arrivent en deuxième position. Une personne s’est sentie exclue et a souligné la compétition négative que cette opération avait engendrée. Il va falloir veiller à ce que l’équipe reste soudée.Quant aux objectifs, cela signifie que certains les ont trouvés trop difficiles à attendre. Cela engendre le résultat inverse de ce qui était escompté en termes de motivation.L’implication personnelle est l’item qui arrive en tête. Les salariés se sont sentis impliqués dans le processus, même si cet élément est à prendre avec précaution car les salariés indiqueront rarement qu’ils ne se sont pas investis dans une mission.Donc, globalement, l’opération pourra être renouvelée. Il faudra cependant :* prendre plus de temps pour expliquer quand cela est nécessaire ;
* veiller à ce que chacun se sente bien ;
* faire attention que tous soient capables de faire l’activité (peut-être la choisir ensemble) ;
* retravailler le choix des cadeaux en offrant des alternatives.

Bien cordialement. |