Chapitre 02 — Organiser le Travail de l'Équipe Commerciale

Analyse des besoins · Planning · Ordonnancement

D1 · FreshMarket

Analyser les besoins & calibrer les effectifs

Mise en situation — FreshMarket

• FreshMarket, grande surface alimentaire (45 salariés). Myriam doit planifier les effectifs pour la semaine des fêtes.

• CA semaine fêtes N-1 = 3× le CA hebdomadaire normal.

• Temps forts : vendredi 20h-22h, samedi 10h-12h et 15h-18h, dimanche matin.

• Personnel disponible : 8 permanents + 3 étudiants disponibles le week-end.



Questions de mise en application

Question 1

Identifiez les temps forts et justifiez le besoin en personnel supplémentaire.

Éléments de correction

Temps forts : vendredi soir (achats de dernière minute), samedi (journée principale), dimanche matin (dernière chance). Justification : le CA ×3 implique un flux client ×2,5 à 3. Pour maintenir la qualité de service, Myriam doit augmenter les effectifs de 40 à 60 % aux heures de pointe. Les 3 permanents habituels du week-end sont insuffisants — nécessité des 3 étudiants + rappel de 1-2 permanents volontaires.

Question 2

Proposez une répartition des renforts sur la semaine en justifiant chaque choix.

Éléments de correction

Vendredi 18h-22h : +2 étudiants (rayon + caisse), 1 permanent volontaire (supervision). Samedi 9h-13h : +3 étudiants (mise en rayon + accueil), 2 permanents. Samedi 14h-19h : +2 étudiants (caisse + facing), 1 permanent. Dimanche 9h-13h : +2 étudiants, 2 permanents. Préférence pour les étudiants aux horaires atypiques (dimanche, soirée) ; permanents expérimentés aux créneaux à forte complexité technique.

Question 3

Quelles contraintes réglementaires Myriam doit-elle respecter pour la planification ?

Éléments de correction

Contraintes obligatoires : (1) Repos de 11h entre 2 prises de poste (art. L3131-1). (2) Durée max 48h/semaine et 44h en moyenne sur 12 semaines. (3) Heures supplémentaires majorées (+25 % de la 36e à la 43e heure, +50 % au-delà). (4) Travail du dimanche : accord de l'employé + majoration de 30 % (convention FCD). (5) Délai de prévenance : 3 jours minimum. (6) Étudiants mineurs : interdiction après 22h.

Chapitre 02 — Organiser le Travail de l'Équipe Commerciale (suite)

D2 · ElectroCity

Construire un planning & ordonnancer les tâches

Mise en situation — ElectroCity

• ElectroCity, enseigne high-tech (20 salariés). Manager Thomas veut passer d'un planning fixe à un planning modulable.

• Problèmes observés : files d'attente le samedi, manque le lundi matin, sureffectif mercredi après-midi.

• Thomas doit aussi ordonnancer l'inventaire annuel (5 tâches interdépendantes).



Questions de mise en application

Question 1

Identifiez 3 dysfonctionnements d'un planning fixe et expliquez pourquoi ElectroCity doit évoluer.

Éléments de correction

(1) Inadéquation charge/ressource : le planning fixe ne s'adapte pas aux variations d'activité (pics samedi, creux mercredi). (2) Rigidité en cas d'absences : aucune flexibilité intégrée. (3) Démotivation : mêmes horaires répétés, surcharge le samedi sans compensation. Pourquoi évoluer : 65 % du CA sur 30 % du temps d'ouverture. Un planning adaptatif améliore le service ET réduit le coût du travail aux heures creuses.

Question 2

Proposez le type de planning le plus adapté et expliquez son mode de fonctionnement.

Éléments de correction

Planning modulable à plages variables. Fonctionnement : planning construit chaque semaine selon les prévisions d'activité. Les salariés ont un contrat précisant un volume d'heures (35h/sem) mais les jours et horaires varient. Mise en œuvre : (1) Analyser le CA par créneaux sur 3 mois. (2) Définir 3 niveaux : minimum (creux), standard, renforcé (pics). (3) Communiquer avec 3 jours de préavis minimum. (4) Pool de 2 salariés volants pour les aléas.

Question 3

Ordonnancez les 5 tâches de l'inventaire : A-Compter les stocks (3h), B-Former l'équipe (1h), C-Saisir les données (2h), D-Éditer le rapport (30 min), E-Vérifier les écarts (1h30).

Éléments de correction

Dépendances : B précède A et C. A précède C et E. C précède E. E précède D. Ordonnancement optimal : B → A → C → E → D. Durée totale : 1+3+2+1,5+0,5 = 8h. Parallélisation possible : si 2 équipes, A et B peuvent démarrer simultanément (une équipe se forme pendant que l'autre commence dans une zone différente) → gain de 30 min à 1h.