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.

Question 2

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

Question 3

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

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.

Question 2

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

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).