BTS Management Commercial Opérationnel
Epreuve E6 – Management de l'équipe commerciale

CCF

Construction d'un Scénario

Identifier des situations professionnelles problématisées
<p>Constat est fait que les performances commerciales du point de vente KING JOUET Plan de campagne ne sont pas en cohérence avec le potentiel de la zone. Alors que la fréquentation est en hausse, le taux de transformation et le panier moyen diminuent. Par ailleurs, les retours clients mettent en évidence un manque d'accompagnement. Laure a également observé un manque de cohésion et de motivation au sein de son équipe. Elle souhaite donc, pour enrayer cette tendance générale, se concentrer sur l'animation de son équipe.</p>
Cibler les compétences visées par la situation professionnelle et les critères d'évaluation associés
<p>Compétence ciblée : Animer l'équipe commerciale</p> <ul style="list-style-type: none">- Favoriser l'implication des collaborateurs ;- Accompagner et motiver l'équipe ;- Gérer les conflits et les situations de crise ; <p>Critères d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les contraintes légales, règlementaires sont respectées ;- Les objectifs des entretiens sont atteints ;- Les techniques d'animation sont maîtrisées ;- Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenus et/ou réglés efficacement.
Identifier les attendus en termes de production et proposer une organisation adaptée
<p>Les attendus :</p> <ul style="list-style-type: none">- Identification des motifs du manque de cohésion ;- Identification des collaborateurs ayant un comportement déviant ;- Proposition de solutions (formation, sanctions, coaching...) dans le respect du cadre légal et réglementaire. <p>L'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none">- Préparation : 1h00- Présentation orale : environ 15 minutes- Entretien : environ 15 minutes
Construire le questionnement : missions affectées au candidat
<ul style="list-style-type: none">- Réaliser un diagnostic qualitatif du comportement professionnel et du savoir-faire des collaborateurs ;- Proposer d'éventuels axes de remédiation et/ou solutions individuels et collectifs ;- Justifier.