

**S7 Management**

Connaissances	Limites de connaissance
<p><b><u>S71 Le cadre du management</u></b></p> <p><b>S711 Les structures organisationnelles</b>                      Notion d'organisation et de structure                      Nature des liaisons, circuits de décision et pouvoir dans l'organisation                      L'individu dans l'organisation : éléments de psychologie du travail (individu au travail) ; éléments de psycho-sociologie appliquée au travail (individu dans le groupe) ; éléments de sociologie du travail (culture et projet dans l'organisation, le groupe dans l'organisation)</p> <p><b>S712 Le management au service de l'organisation commerciale</b>                      Styles de management                      Rôle du manager commercial dans la mise en place de la relation managériale                      Management situationnel                      Enjeux stratégiques de l'information et circulation de l'information comme donnée clef du management                      Evolution de l'organisation commerciale</p>	<p>Repérer les liens hiérarchiques dans une organisation et les principaux éléments de la culture organisationnelle (valeurs, rituels, symboles, mythes)                      Distinguer les liaisons informelles, les relations d'autorité, de pouvoir, les liens de dépendance et les stratégies d'influence                      Montrer les liens entre autonomie, responsabilités, position dans la structure et prise de décisions                      Présenter les modes de coordination (ajustement permanent, normalisation de procédures, contrôles...)</p> <p>Repérer la place d'un manager dans une équipe, à travers une lecture sociologique simple du fonctionnement de l'organisation                      Préciser les rôles du manager : définition des priorités, prise de décisions et gestion des situations critiques                      Développer notamment l'influence, sur la relation managériale, des éléments liés au pouvoir comme la définition des responsabilités, la gestion de l'autonomie, la délégation, la décentralisation des décisions...                      Distinguer les types de rapports instaurés par le manager selon la situation (soutien, évaluation, contrôle, injonction, consultation, information, promotion...)                      Mettre en évidence la place de l'information, notamment dans la prise de décision du manager                      Démontrer l'intérêt de procédures favorisant la circulation de l'information                      Dégager les espaces possibles de prise de décision d'un technico-commercial</p>
<p><b><u>S72 Le management opérationnel de l'équipe commerciale</u></b></p> <p><b>S721 La constitution d'une équipe commerciale</b>                      Composition des équipes commerciales et types de force de vente                      Métiers commerciaux : appellations, fonctions, statuts des technico-commerciaux                      Missions de l'équipe et de chaque membre de l'équipe                      Réseau commercial                      Fonctions et profils de poste                      Taille de l'équipe commerciale                      Recrutement</p> <p><b>S722 La valorisation du potentiel de l'équipe commerciale</b></p>	<p>Insister sur les raisons poussant à choisir entre les types de force de vente                      Insister sur les raisons poussant à privilégier un critère de répartition (produit, géographique, clientèle, etc.)                      Poser la problématique de la taille optimale                      Montrer la diversité et la spécificité des métiers commerciaux et des types de réseau                      Dégager les principaux statuts commerciaux, les contraintes et les opportunités qu'ils présentent                      Présenter les enjeux et coûts du recrutement, la notion de profil de poste, les étapes et méthodes du recrutement                      Présenter les entretiens dans leur dimension méthodologique : recrutement, évaluation, bilan et suivi d'action</p> <p>Citer les fondements psycho-sociologiques de la motivation                      Montrer les enjeux de la mobilisation d'une équipe et expliciter les moyens possibles de mobilisation</p>

<p>Evaluation qualitative et quantitative des potentiels          Formation          Motivation et stimulation          Evaluation des performances individuelles et collectives</p> <p><b>S723 L'organisation du travail de l'équipe</b>          Objectifs commerciaux          Outils d'analyse et de répartition des tâches          Méthodes de coordination de l'action          Méthodes de planification          Techniques d'évaluation de l'organisation du travail          Gestion du temps dans l'activité personnelle          Systèmes de rémunération</p> <p><b>S724 L'accompagnement et le contrôle du travail de l'équipe</b>          Travail collaboratif          Planification et gestion du temps          Gestion des conflits          Gestion du changement : management réactif, réingénierie          Contrôle et évaluation</p>	<p>Présenter les différentes techniques d'évaluation du potentiel          Montrer l'intérêt des bilans individuels et collectifs          Distinguer les types de formation          Présenter un plan de formation          Introduire les techniques d'accompagnement individualisé</p> <p>Montrer la cohérence des objectifs fixés au contexte          Présenter les méthodes d'établissement d'un tableau de répartition des tâches ou d'organisation des tournées          Présenter les principes d'établissement de planning, de l'ordonnancement des tâches...</p> <p>Limiter le choix des indicateurs commerciaux et des tableaux de bord à quelques exemples pertinents          Montrer la cohérence entre les objectifs et le mode de rémunération          Montrer que le management de l'équipe commerciale s'opère dans le contexte réglementaire du travail</p> <p>Expliquer ce que le travail collaboratif apporte aux individus et à l'équipe commerciale en terme d'efficacité          Présenter les outils d'aide au travail collaboratif          Montrer que la formalisation des procédures de l'organisation de l'équipe contribue à l'efficacité          Présenter les outils de suivi managérial de l'équipe (tableaux de bord, priorisation, échéances...)          Repérer les formes de conflits au sein d'une équipe          Distinguer conflits interpersonnels et conflits liés au fonctionnement d'une équipe          Présenter les modes de résolution des conflits          Aborder les aspects psychologiques des mutations organisationnelles (résistance au changement, repositionnement personnel, etc.)</p>
<p><b>S73 Le management de projets</b></p> <p><b>S731 La méthodologie du projet</b>          Définition des objectifs          Allocation des moyens          Planification des plans d'action commerciale          Evaluation et réajustement</p> <p><b>S732 La conduite du projet</b>          Conduite individuelle de projet          Management d'une équipe projet</p>	<p>Mettre en relief l'adéquation des moyens humains, matériels et financiers aux objectifs et au contexte donné          Analyser les étapes de la conduite d'un projet : définition du projet, élaboration du cahier des charges, constitution des équipes le cas échéant, répartition des tâches, suivi et analyse des résultats          Montrer que l'évaluation conduit à formuler des propositions correctrices</p> <p>Décrire les fonctionnalités des logiciels de gestion de projet et de travail collaboratif          Présenter les structures spécifiques associées aux projets : groupes de projet, comités de liaisons, pôles ressources...</p>