

Compétence 1 : Organiser le travail de l'équipe commerciale**Chapitre 4 : Répartir les tâches et réaliser les plannings**

L'organisation du travail de l'équipe commerciale, à savoir répartir les tâches et réaliser les plannings, est une mission très délicate. Elle tient compte de plusieurs contraintes : le manager de l'UC doit connaître le droit du travail en matière de durée de travail et de repos (voir chapitre 1). Il doit aussi adapter le planning en fonction de différentes contraintes organisationnelles et commerciales. **Dans le cadre de ces contraintes**, il fera au mieux pour satisfaire chaque membre de l'équipe.

1. La répartition des tâches**1.1 Les contraintes à prendre en compte****➤ Les contraintes liées à la présence des salariés dans l'unité commerciale :**

La présence des salariés est organisée par le manager. Il doit en particulier établir :

- un planning des présences journalières et des horaires
- un planning des congés
- un planning du personnel en formation.

Il doit tenir compte de différentes contraintes :

- nature des contrats de travail (ex. : CDI, CDD, temps partiel ..)
- dispositions légales et/ou conventions collectives (ex. : durée du travail, durée des congés.)
- fréquentation des clients (ex. : afflux de clientèle le samedi).

➤ Les contraintes liées au fonctionnement de l'unité commerciale

Pour le bon fonctionnement de l'unité commerciale, le manager affecte chaque membre de son équipe à un poste de travail, donc à des tâches particulières. Il prendra en compte :

- la compétence et l'expérience de chacun
- les flux de clientèle en fonction des moments de la journée, des jours de la semaine, des périodes de l'année
- la saisonnalité de l'activité
- Les imprévus

1.2. Elaborer un TRT : Tableau de Répartition des Tâches.**A. La présentation du tableau de répartition des tâches**

Le tableau de répartition des tâches (TRT) permet de représenter et d'analyser la répartition des tâches entre les différents membres de l'équipe.

Le TRT est basé sur une durée moyenne des tâches. Le manager fait la synthèse des fiches d'auto-analyse des différents membres de l'équipe. Il regroupe les tâches en activités principales.

Le TRT détaille la liste des tâches effectuées pendant le cycle de référence (le plus souvent hebdomadaire ou mensuel) avec le temps consacré à chaque tâche.

Les informations proviennent de 2 sources :

- **L'enquête directe** : sous la forme d'un entretien avec chaque membre de l'équipe sur la base de la fiche de poste. Il s'agit de recenser les différentes tâches et d'évaluer le temps passé à chaque tâche pendant le cycle de référence.
- **L'auto-analyse** : Chaque membre de l'équipe complète une fiche d'auto-analyse sur laquelle il enregistre à chaque moment de la journée la tâche qu'il est en train d'effectuer. Le manager exploite ces données pour évaluer le temps passé pour chaque tâche.

EXEMPLE : EXTRAIT DE LA FICHE D'ANALYSE DE LUC PHAM, VENDEUR CHEZ SPORT ET CITE

NOM : Luc Pham		DATE : 12 avril
FONCTION : vendeur rayon Sportswear		
HEURE DE DÉBUT	DURÉE	TÂCHE
9 h 00	10 minutes	Rangement du rayon
9 h 10	5 minutes	Identification des articles manquants
9 h 15	15 minutes	Réassort (des réserves au rayon)
9 h 30	30 minutes	Vente
10 h 00	5 minutes	Encaissement
10 h 05	20 minutes	Pose d'antivols sur les vêtements
10 h 25	20 minutes	Vente
10 h 45	5 minutes	Rangement cabine d'essayage
10 h 50	15 minutes	Vente
11 h 05	5 minutes	Encaissement
11 h 10	5 minutes	Rangement des cintres

B. L'utilisation du tableau de répartition des tâches

Outil d'**information**, le TRT permet :

- . au manager de l'unité commerciale d'avoir une vue claire du fonctionnement de l'unité;
- . aux partenaires de l'unité commerciale d'identifier qui fait quoi, et à qui s'adresser;
- . aux collaborateurs de situer leur mission au sein de l'équipe.

Outil de **contrôle** et d'**analyse**, le TRT permet :

- . de contrôler l'utilisation du temps des membres de l'équipe
- . de critiquer la répartition du temps entre les tâches
- . de proposer une nouvelle répartition des tâches

EXERCICE :

A partir du document 1 (page suivante) et sachant que les préconisations du siège sont les suivantes :

- proportion du temps réservé à la vente pour les employés : 75%
- proportion du temps réservé à la vente pour les adjoints : 40%

Analyser la répartition des tâches de votre équipe au niveau individuel et collectif

RAYON : SPORTSWEAR		SEMAINE DU 10 AU 17 AVRIL						
Activités	Tâches	Élise Boyer	Luc Pham	Samir Oulia	Paul Sweig	Nadia Zirar	Total	
Vente		10 h	20 h	29 h	25 h	12 h	96 h	Cycle de référence
Rangement	- Rangement des articles	1/2 h	1 h	1/2 h	1 h 1/2	1 h	4 h 1/2	Temps par tâche
	- Rangement des cintres	-	1 h	1/2 h	1 h	1 h	3 h 1/2	
	- Rangement cabines d'essayage	-	1 h	1/2 h	1 h 1/2	1 h	4 h	
	Total	1/2 h	3 h	1 h 1/2	4 h	3 h	12 h	Temps par activité
Réassort	- Identification des références manquantes	1 h	2 h	1 h	1/2 h	-	4 h 1/2	
	- Réassort (réserve/rayon)	1/2 h	3 h	1/2 h	3 h	2 h	9 h	
	- Réception, marquage antivols	-	2 h	1 h	1 h	1 h	5 h	
	- Commandes	3 h	1 h	1 h	-	-	5 h	
	- Entretien avec représentants	5 h	-	-	-	-	5 h	
Total	9 h 1/2	8 h	3 h 1/2	4 h 1/2	3 h	28 h 1/2		
Caisse	- Encaissement	1 h	4 h	1 h	1 h 1/2	1 h	8 h 1/2	
	- Vérification caisse	1 h	-	-	-	-	1 h	
	- Endossement chèques	1/2 h	-	-	-	-	1/2 h	
	- Fonds de caisse	1/2 h	-	-	-	-	1/2 h	
Total	3 h	4 h	1 h	1 h 1/2	1 h	10 h 1/2		
Gestion	- Analyse des ventes	6 h	-	-	-	-	6 h	
	- Tableau de bord	6 h	-	-	-	-	6 h	
	Total	12 h	-	-	-	-	12 h	
	TOTAL	35 h	35 h	35 h	35 h	19 h	159 h	Temps de travail du cycle de référence.

Les tâches sont regroupées en grandes activités.

2. Les plannings

2.1. Le planning des congés payés

Un planning de congés payés est un tableau à 2 entrées. D'un côté, il faut recenser les personnes qui doivent apparaître, de l'autre les semaines ou les numéros de semaine.

Ce planning doit tenir compte des souhaits des salariés ainsi que des contraintes de l'entreprise. Ces contraintes sont liées à la législation, à l'organisation et à l'activité (saisonnalité des ventes, par exemple). L'objectif du manager est d'arriver à un consensus. Les étapes sont les suivantes :

1. Faire remplir une fiche de vœux aux salariés
2. Créer le tableau à deux entrées sur la période donnée
3. Identifier les semaines OU il y a des incompatibilités
4. Trouver des solutions pour chacune des difficultés (avec les salariés concernés)
5. Modifier le planning, puis le **diffuser** aux personnes concernées (au moins **deux mois** avant)

Il existe des logiciels spécialisés : <https://www.sodeasoft.com/planning-pro/planning-de-conges.php>

EXERCICE : PLANNING DES CONGES DE VOTRE EQUIPE :

Prénom	Semaine 34							Semaine 35							Semaine 36						
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Dylan	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Aissata								C	C	C	C	C	C								
Amel																					
Elisa																					
Charly														C	C	C	C	C	C	C	

Vous savez qu'avant les congés présentés ci-dessus, il reste à prendre sur la période pour chaque collaborateur :

- . Dylan : 24 jours
- . Aissata : 30 jours
- . Charly : 18 jours

1. Combien de jours chaque collaborateur va-t-il prendre ?

2. Combien de jours de congés restera-t-il à prendre pour chaque membre de votre équipe ?

2.2. Le planning de présence / planning horaire

Le planning est un tableau à double entrée qui présente tous les membres de l'équipe commerciale et les répartitions horaires hebdomadaires. On peut mélanger le planning des congés payés avec le planning horaire. Des plannings liés aux évènements (soldes, animation commerciale...) peuvent être réalisés.

Horaires d'ouverture : 10 h-20 h

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Total
Samuel	14 h-20 h	10 h-12 h 13 h-18 h	REPOS	10 h-12 h 13 h-18 h	13 h-20 h	10 h-12 h 13 h-19 h	35 heures
Corinne	REPOS	14 h-20 h	10 h-12 h 13 h-18 h	12 h-20 h	11 h-13 h 14 h-19 h	11 h-12 h 13 h-19 h	35 heures
Yamina	10 h-12 h 13 h-18 h	12 h-18 h	14 h-20 h	REPOS	10 h-12 h 13 h-18 h	10 h-13 h 14 h-20 h	35 heures

Il doit respecter les contraintes organisationnelles et légales.

EXERCICE : LE PLANNING DE VOTRE ÉQUIPE

	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi		Total
Pauline	08:30	15:00	18:00	22:00	06:00	12:00	07:00	20:00	12:00	17:30			
Total													
Assane	08:30	17:00	15:00	22:00	09:00	13:00	14:00	19:00	10:00	15:00	12:30	20:00	
Total													
Naima	17:00	21:00	17:00	21:00	17:00	21:00	17:00	21:00			14:00	20:00	
Total													

Note : La semaine suivante, Assane reprend le lundi à 14H et Naima à 6H. Naima est à temps partiel. L'entreprise n'a pas prévu de payer des heures supplémentaires.

1. Vous complétez le planning ci dessus

2. Que pensez vous de ce planning au niveau de vos obligations légales ? Expliquez.