

## Compétence 1 : Organiser le travail de l'équipe commerciale

## Chapitre 1: L'équipe commerciale

**1. L'équipe commerciale****1.1. La notion d'équipe commerciale**

Dans sa définition la plus restrictive, elle se compose des vendeurs de l'unité commerciale. Mais elle intègre de plus en plus tous ceux qui, au sein de l'unité commerciale, sont en relation avec le client : personnel d'accueil, de caisse, animateurs de rayons, et même les agents de sécurité.

Dans sa définition large, l'équipe commerciale se répartit entre les personnels au contact de la clientèle (front office) et ceux qui sont en appui, dans les réserves ou les bureaux (back office).

Exemple : Hôtes et hôtesse d'accueil et de caisse, E.L.S, Vendeurs, Conseillers client tèle, Livreurs, installateurs, Techniciens SAV, Manageurs de rayon, Chefs des ventes, Responsables d'unité, etc.

**1.2. L'organisation de l'équipe**

Deux types d'entreprise commerciale se dissocient : celles composées d'une force de vente principalement itinérante et celles composées de commerciaux sédentaires (étudiées en BTS MUC). Le manager, par son action, doit parvenir à maintenir cet équilibre en utilisant les leviers :

- L'organisation par **produits** : l'équipe commerciale se spécialise par catégories de produits lorsque ceux-ci correspondent à des catégories de besoins bien distinctes (un magasin, spécialisé en électro-ménager, une grande surface alimentaire ...)
- L'organisation par **clients**: l'équipe commerciale s'organise en fonction de profil de clients très différenciés (UC s'adressant aux particuliers et aux professionnels, une agence bancaire ...)
- Organisation par **zone géographique** : une équipe est libre de développer ses actions commerciales (les concessionnaires)

**2. Les métiers dans le point de vente**

Voir les salaires des métiers la distribution sur distrijob :

<https://www.distrijob.fr/salaires/salaires-distribution/p/vendeur.aspx> :

**1.1. L'employé Libre-Service**

A partir de la vidéo suivante repérez les missions, qualités principales et les diplômes attendus

<https://www.youtube.com/watch?v=53hN-GQd-xo>

<https://www.indeed.fr/salaries/Employ%C3%A9-Libre-Service-Salaries-at-E.-Leclerc>

Missions	Qualités / salaire espéré / Diplômes

Voir aussi : <https://www.cidj.com/metiers/employee-employe-de-libre-service>

### 1.2. *Le vendeur / conseiller clientèle*

<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/vendeur-vendeuse-en-magasin>

[https://www.salairemoyen.com/salaire-metier-4082-Vendeur\\_.html](https://www.salairemoyen.com/salaire-metier-4082-Vendeur_.html)

<https://www.indeed.fr/salaries/Vendeur-Salaries-at-Decathlon>

<https://www.indeed.fr/salaries/conseiller-client%C3%A8le-particuliers-Salaries?start=10>

Missions	Qualités / salaire espéré / Diplômes

### 1.3. *Manager / chef de rayon*

<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/chef-cheffe-de-rayon>

<https://www.youtube.com/watch?v=5syUAfNLioU>

<https://www.regionsjob.com/observatoire-metiers/fiche/chef-de-rayon>

<https://www.indeed.fr/salaries/responsable-de-rayon-Salaries>

[https://www.salairemoyen.com/salaire-metier-2237-Chef\\_de\\_rayon\\_.html](https://www.salairemoyen.com/salaire-metier-2237-Chef_de_rayon_.html)

Missions	Qualités / salaire espéré / Diplômes

#### 1.4. *Manager / Directeur de point de vente (magasin)*

<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/directeur-directrice-de-magasin-a-grande-surface>

<https://www.orientation-pour-tous.fr/metier/directeur-de-magasin,15114.html>

[https://www.glassdoor.fr/Salaires/directeur-magasin-salaire-SRCH\\_KO0,17.htm](https://www.glassdoor.fr/Salaires/directeur-magasin-salaire-SRCH_KO0,17.htm)

<https://www.indeed.fr/salaries/directeur-de-magasin-Salaries>

Missions	Qualités et salaire espéré

### 3. Les métiers du web en relation avec le client

#### 2.1 *Le community manager*

<https://www.oriane.info/metier/community-manager/239>

<https://www.cidj.com/metiers/community-manager>

<https://www.capital.fr/votre-carriere/quel-est-le-salaire-d-un-community-manager-1229193>

<https://www.blogdumoderateur.com/salaire-community-managers-2018/>

Missions	Qualités et salaire espéré

--	--

## 2.1 Le social media manager

[https://www.youtube.com/watch?v=S\\_Z3zCZt3y4](https://www.youtube.com/watch?v=S_Z3zCZt3y4)

<https://www.cidj.com/metiers/social-media-manager>

<https://www.youtube.com/watch?v=9hBZ5llehQc>

Missions	Qualités et salaire espéré

## 4. Les missions de l'équipe

La principale mission de toute équipe d'une unité commerciale est d'atteindre des objectifs commerciaux et/ou financiers définis par le centre de décision dont elle dépend. Pour y parvenir, chaque membre de l'équipe a une ou plusieurs missions à réaliser en relation avec les autres collaborateurs. Le manager affecte :

**Les missions quotidiennes** visent à assurer le fonctionnement au jour le jour de l'unité commerciale.

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>. maintenir l'unité commerciale en bon état de propreté et de sécurité;</li> <li>. maintenir le matériel en bon état de fonctionnement et de propreté;</li> <li>. maintenir les produits en bon état de fraîcheur ou de fonctionnement ;</li> <li>. approvisionner et réapprovisionner les rayons;</li> <li>. vérifier l'affichage et le balisage ;</li> <li>. recevoir les livraisons ;</li> <li>. assurer les différentes étapes de la vente</li> <li>. établir un devis, une facture</li> <li>. s'assurer de la disponibilité des produits ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>. fidéliser la clientèle, évaluer sa satisfaction;</li> <li>. gérer les réclamations, échanger les articles;</li> <li>. produire des états journaliers des ventes ;</li> <li>. régler les problèmes de SAV ;</li> <li>. mettre en œuvre les garanties;</li> <li>. suivre les commandes des clients ;</li> <li>. gérer les stocks</li> <li>. prendre en charge le click and collect</li> <li>. etc.</li> </ul> |
|---|--|

**Les missions périodiques** ont pour objet d'assurer le fonctionnement de l'unité commerciale à plus long terme dans le domaine commercial et dans celui de la gestion.

- . suivre l'évolution du client pour vérifier que l'offre de biens ou de services est adaptée
- . assurer l'implantation des produits saisonniers, des nouveautés.
- . aménager les vitrines et organiser les soldes.
- . assurer la veille informationnelle sur les nouveaux produits (biens ou services), sur l'activité des concurrents et les propositions des fournisseurs

- . recevoir des fournisseurs
- . relever les prix des concurrents
- . réaliser des inventaires, mettre en évidence la démarque inconnue et rechercher des solutions
- . etc.

**Les missions ponctuelles** permettent de maintenir ou d'améliorer les performances de l'unité commerciale. Il peut s'agir de missions de préparation, de mise en place et de suivi d'une opération de communication, d'une opération promotionnelle (ex. : anniversaire, quinzaine commerciale, fête des Mères, Halloween, Noël .. ), d'un nouveau programme de fidélisation.

Ces missions sont le plus souvent gérées sous forme de projets.