

PLAN DE COURS DETAILLE

**SECTION : BTS NEGOCIATION
RELATION CLIENTELE (première et
deuxième année)**

**MATIERE : MANAGEMENT DE
L'EQUIPE COMMERCIALE**

ENVIRON 200 HEURES

LES FONDEMENTS DU MANAGEMENT

Introduction management

- Les différentes définitions :
- Travail sur les différentes définitions du Mgt (dictionnaire, Mintzberg, Drucker, Sayles)
- Etude de Mintzberg sur le management (les leaders américains)
- Les 10 rôles du mger selon Mintzberg : Figure de proue, leader, agent de liaison, observateur, diffuseur, porte-parole, entrepreneur, régulateur, répartiteur des ressources, négociateur
- Manager et chef d'orchestre (similitudes et différences)

L'organisation

- Notion indissociable du mgt
- Définition
- Les courants de pensée (école classique, école des relations humaines, école sociologique, école managériale)
- Les différents organigrammes (structures hiérarchiques, fonctionnelles, divisionnelles, matricielles)

L'individu dans l'organisation

- La théorie de la motivation
- Taylor, Fayol, Maslow, Herzberg, Mc Gregor, Vroom
- La dynamique de groupe
- Les facteurs de démotivation
- Le pouvoir
- Le commandement

La notion de management

- En quoi les managers se distinguent-ils des autres ?
- La pyramide des niveaux organisationnels

- Les 4 grandes activités du manager (Organisation, direction, gestion, animation)
- Les compétences du manager
- Le management stratégique et opérationnel
- La notion de leadership (Kurt Lewin)
- La grille managériale (Blake et Mouton)
- La délégation
- Le management autoritaire, consultatif, collaboratif, laisser faire, participatif
- Le management par objectif (Mpo, Dpo)
- La prise de décision

LE MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE

L' équipe commerciale

- Les forces de vente (internes, additionnelles)
- Les différentes structures commerciales (zone, produit, géographique), les réseaux de vente.
- Le réseau commercial
- Les différents statuts (commerciaux salariés, VRP, agent commerciaux)
- Caractéristiques et avantages des différents statuts

La constitution de l'équipe commerciale

- Les besoins en personnel
- Le processus de recrutement
- Le profil de poste
- Le profil de candidat
- Les annonces
- Les différents modes de recrutement
- Les CV et les lettres de motivation
- La sélection des candidats
- Les différents entretiens de recrutement (applications)
- Les tests

Exercices
Simulations
Vidéos

L'organisation de la force de vente

- La taille de l'équipe des vendeurs
- La définition des secteurs
- L'allocation des secteurs de vente

Le pilotage de l'unité commerciale

- La notion de pilotage
- Les différents types d'objectifs (quantitatifs, qualitatifs, collectifs et individuels)
- Le processus de fixation des objectifs
- Les progressions, le prorata temporis, les coefficients saisonniers, la rentabilité. - Les outils de la planification
- Matrice d'Eisenhower, diagramme d'Hichikawa, le PDCA
- Approche graphe Pert et Gantt

Exercices
Excell

La prospection

- La prospection sur le terrain
- Les fichiers clients
- Les différents visites clients
- l'organisation des visites (plan de tournée)
- La prospection téléphonique (les entretiens téléphoniques, le guide d'entretien téléphonique)
- Le publipostage et l'e-mailing

La planification

- Le graphe Pert et diagramme de Gantt

La rémunération

- Les enjeux
- Les qualités d'une bonne rémunération
- Les composantes d'un système de rémunération
- Le fixe
- La commission (les différents calculs de la commission)
- Les différents taux (progressifs, dégressifs, fixes)
- Les primes
- Les avantages divers (participation, intéressement)

Exercices
calcul de
rémunération

la productivité du secteur

- Principes généraux
- Les indicateurs
- Les ratios
- L'entonnoir de prospection
- Les différents calculs
- L'analyse

Exercices
sur excell

L'animation de l'équipe

- Les techniques d'animation (réunion, entretien, briefing)
- Les séminaires, les conventions
- La communication internes
- La stimulation des vendeurs
- Les challenges, concours, jeux
- Les différents types de récompenses
- L'animation du réseau de revendeurs

L'évaluation du personnel

- Les différents types d'évaluation
- Les entretiens d'évaluation
- La conduite des entretiens d'évaluation
- Les supports utilisés

La formation du personnel

- Les enjeux de la formation
- Les différents types de formation
- Le suivi de la formation

la gestion des conflits

- Les processus de règlement des conflits

Ressources documentaires (non exhaustives)

Management (Robbins, edition Pearson)

Divers manuels scolaires (Foucher, Hachette, Nathan, Génie des glaciers)

Médiathèque du CDDP du Cher (supports vidéo, manuels, revues ...)

Médiathèque de Bourges (cote 68)

Divers sites internet (crco, eco gestion ...) mais aussi des sites spécialisés.

Articles et revues disponibles au CDR en outre (LSA, commerce magazine, l'entreprise ...)

Documents personnels (et professionnels) exploités suivant les séances pédagogiques.

Dossiers thématiques Economie et Management