

Questions

- **Définissez le terme « Force de vente »**

« La force de vente d'une entreprise se compose de l'ensemble des personnes qui ont pour mission principale de vendre ou de faire vendre les produits de l'entreprise au moyen de contacts directs avec les clients potentiels, les distributeurs ou les prescripteurs de ces produits. »

- **Quelles sont les 4 missions liées au management pour le manager d'une équipe commerciale ?**

Répartir les tâches/Planifier le travail/Animer l'équipe/Développer l'unité commerciale

- **Dans le cadre d'un recrutement, quels types d'entretien pouvez-vous utiliser et indiquez quelles sont leurs caractéristiques ?**

Entretien téléphonique-visio conférence : Il fait gagner du temps et permet d'affiner la présélection. La candidat n'a pas à se déplacer. Il faudra veiller à ce que les conditions correctes soient réunies pour un entretien : disponibilité, calme, connexion de qualité...tenue correcte et écoute active

Entretien collectif : Les candidats sont regroupés lors d'un même entretien destiné à repérer rapidement les profils intéressants. L'entretien collectif précède généralement des entretiens individuels. Il suit les étapes suivantes : présentation de l'entreprise/du poste, tour de table des candidats, mise en situation professionnelle. Ensemble, les candidats pourront élaborer un mini-projet, débattre d'un sujet, prendre une décision...

Entretien individuel : Permet d'évaluer le candidat en face à face. L'objectif est de s'assurer que le profil correspond au poste à pourvoir et de faire connaissance. Le candidat peut être amené à passer une succession d'entretiens individuels avec différents interlocuteurs.

Job dating : Entretiens spontanés réalisés à l'occasion de salons de recrutement. Le candidat doit être capable de convaincre le recruteur en quelques minutes.

Exercice 1

Une PME spécialisée dans les loisirs emploie quatre vendeurs à 35 h et un contrat étudiant de 15 heures hebdomadaires. La croissance d'activité durant les fêtes de fin d'année crée un besoin en personnel supplémentaire. Afin de permettre d'assurer efficacement toutes les missions, le manager évalue à 190 h le temps nécessaire à l'ensemble des missions chaque semaine.

- **Calculez le besoin en heures de travail supplémentaires et le nombre de personnes à recruter ?**

Nombre de vendeurs	Temps de travail hebdomadaire	Durée totale
4	35	140
1	15	15
Total		155

Besoins	Ressources	Besoins-Ressources
190	155	35

Il faudrait donc recruter une personne à temps plein supplémentaire.

- A l'aide des 4 solutions vues en cours, quel mode d'optimisation de votre équipe choisissez-vous pour faire face à cet accroissement d'activité ? Présentez les avantages et les inconvénients de chaque solution.

Recrutement	- Besoin pérenne - Manque de flexibilité
Interim	- Onéreux - Simple à mettre en œuvre et flexible
Heures supplémentaires	A privilégier pour un accroissement ponctuel d'activité
Meilleure organisation ou optimisation du travail	A privilégier pour limiter les coûts relatifs à la masse salariale

Exercice 2

- Etablir le tableau hebdomadaire de répartition des tâches de l'équipe commerciale du rayon Informatique du magasin Bayona Computer d'après les données suivantes :

NOM	Temps de travail	Vente et mise en rayon	Commandes	Réserves	Entretien
Nicolas	35 h	75%		15%	10%
Julie	25 h	80%		10%	10%
Djamel	25 h	70%	20%	10%	
Corinne	35 h	75%		15%	10%
Alexis	10 h	100%			

Tableau hebdomadaire de répartition des tâches de l'équipe commerciale

NOM	Temps de travail	Vente et mise en rayon en h/sem	Commandes en h/sem	Réserves en h/sem	Entretien en h/sem	Vérification Total
Nicolas	35	26,25	0,00	5,25	3,50	35,00
Julie	25	20,00	0,00	2,50	2,50	25,00
Djamel	25	17,50	5,00	2,50	0,00	25,00
Corinne	35	26,25	0,00	5,25	3,50	35,00
Alexis	10	10,00	0,00	0,00	0,00	10,00

- Etablir un planning hebdomadaire du rayon compte tenu des informations suivantes :
- L'unité commerciale est ouverte du lundi au samedi de 9h à 19h sans interruption. La journée d'un employé se décompose en demi-journées de 9h à 13h/14h et de 13h/14h à 19h (en fonction de la pause méridienne) ;
 - 3 vendeurs doivent être présents le samedi ;
 - Chaque employé a au moins 2 demi-journées libres ;
 - Corinne a demandé le mercredi matin ;
 - 2 vendeurs au minimum doivent être présents dans l'unité commerciale ;
 - Djamel a demandé le vendredi après-midi ;
 - Les matinées doivent être effectuées de 9h à 13h. Le nombre d'heures minimum à effectuer l'après-midi est de 2 ;
 - Nicolas préfère travailler le matin.

NOM	Tot	Lundi			Mardi			Mercredi			Jeudi			Vendredi			Samedi			
		9h-13h	13h-14h	14h-19h	9h-13h	13h-14h	14h-19h	9h-13h	13h-14h	14h-19h	9h-13h	13h-14h	14h-19h	9h-13h	13h-14h	14h-19h	9h-13h	13h-14h	14h-19h	
Nicolas	35	4	1		4		3	4		5	4	1		4	1		4			35
Julie	25				4	1		4	1		4					5		1	5	25
Djamel	25		1	5			3		1	5				4				1	5	25
Corinne	35	4		5		1	4					1	5			1	5	4	5	35
Alexis	10												5				4	1		10
	130	8	2	10	8	2	10	8	2	10	8	2	10	8	2	10	12	3	15	130

Exercice 3

Votre entreprise de vente de meubles de décoration rencontre quelques difficultés liées à l'arrivée de nouveaux concurrents dans sa zone de chalandise. Pour remotiver l'équipe de vendeurs, vous souhaitez analyser l'efficacité de votre système de rémunération. Vous disposez des derniers résultats de Charlène, vendeuse spécialisée.

Chiffre d'affaires de Charlène	
JANVIER	9 000 €
FEVRIER	12 000 €
MARS	14 000 €

- Calculez le montant des commissions mensuelles à verser à Charlène si le taux est fixé à 3 %.

Chiffre d'affaires de Charlène		Commission 3%
JANVIER	9 000 €	270 €
FEVRIER	12 000 €	360 €
MARS	14 000 €	420 €
		1 050 €

- Calculez le montant de cette commission si vous mettez en place une commission à taux progressif par tranche de chiffre d'affaires.

Commissions à taux progressif	
TRANCHES DE CA	TAUX DE COMMISSION
0 - 5000 €	2%
5 000 - 10 000 €	3%
10 000 € - 15 000 €	5%
> 15 000 €	6%

Chiffre d'affaires de Charlène		Commission 3%	Commissions à taux progressif
JANVIER	9 000 €	270 €	270 €
FEVRIER	12 000 €	360 €	600 €
MARS	14 000 €	420 €	700 €
		1 050 €	1 570 €

- Quel est l'intérêt de ce mode de calcul ?

Comparer la rémunération selon différents commissionnements possibles pour établir des prévisions.

Bâtir des commissionnements incitatifs et répondants aux objectifs de l'entreprise et du vendeur.

- Qu'est-ce qui différencie une commission d'une prime ?

La commission = % des résultats, basé sur le CA, sur les quantités vendues ou sur la marge.

La prime = ponctuelle, rémunère l'atteinte d'objectifs quantitatifs ou qualitatifs. Peut être individuelle ou collective.

Exercice 4

Commercial (H/F)

KUEHNE + NAGEL Nousty CDI 30K € à 35K € annuels Publiée il y a 1 jour

Descriptif du poste Nous recherchons un Commercial H/F Poste basé sur l'agence de Pau (64)

Au sein de l'agence située à Nousty (64) et dans le cadre d'un remplacement, nous vous proposons l'opportunité de nous rejoindre sur un poste de Commercial H/F sur de la messagerie et de l'affrètement. Vous travaillerez en collaboration avec votre Directeur d'agence, le Chef des ventes et les membres de l'équipe de l'agence. Vous apporterez à nos clients une écoute et un service personnalisé pour faire de Kuehne + Nagel un partenaire incontournable à leur activité.

En détail, vos missions consisteront à :

- * Conduire des actions de prospection auprès d'une clientèle ciblée, en accord avec les orientations stratégiques de l'agence
- * Élaborer des offres de prix et proposer les meilleures solutions techniques en fonction du besoin du client en collaboration étroite avec le Directeur régional des ventes et le Directeur d'agence.
- * Négocier les conditions de paiement (mode et délais) en conformité avec la politique générale de l'entreprise et s'assurer de la solvabilité des clients et du respect des délais d'encaissement.
- * Élaborer et suivre les revues d'offres et de démarrage client avec le Directeur d'agence.
- * Effectuer un reporting de l'activité hebdomadaire auprès du Directeur d'Agence avec information au Directeur Régional des Ventes.

Profil recherché

VOS + :

- * Vous bénéficiez d'une expérience confirmée sur un poste de Commercial(e) terrain BtoB, idéalement dans le secteur de la messagerie, de l'affrètement, du mono-colis ou de l'express.
- * Chasseur(se) dans l'âme, vous ne perdez jamais de vue la satisfaction de vos clients.
- * Vous êtes reconnu(e) pour votre professionnalisme et votre attitude positive.
- * Votre implication dans la vie quotidienne de l'agence (compréhension des métiers, de l'environnement, relation avec les exploitants) sera primordiale pour fournir à nos clients un service de qualité.

NOS + :

Rejoindre KUEHNE + NAGEL, c'est s'engager dans une entreprise labellisée Top Employeur 2023 et être prêt(e) à relever les défis du futur.

Au-delà de rejoindre une équipe agréable dans un contexte stimulant, nous vous proposons :

- * Rémunération attractive sur 13 mois, composée d'un fixe et d'un variable sur objectifs
- * Véhicule de fonction
- * Intéressement et participation, CE, mutuelle, prévoyance, paniers repas etc.
- * Formations tout au long de votre vie chez Kuehne + Nagel
- * Possibilités d'évolution en France et à l'international

À propos de KUEHNE + NAGEL

Avez-vous constaté comment les modes de consommation font évoluer le secteur de la logistique et du transport ? Pour relever ce défi, Kuehne + Nagel s'appuie sur son excellence opérationnelle, sa position de leader, et ses 78.000 collaborateurs répartis sur + de 100 pays. En France, ce sont 10,000 collaborateurs passionnés qui travaillent chaque jour sur des solutions et services innovants pour satisfaire des clients de secteurs d'activités variés comme l'aéronautique, le retail, la santé...

Tous nos postes sont ouverts aux collaborateurs en situation de handicap.

1. Etablissez la fiche de poste

INTITULE DU POSTE	Commercial
STATUT/CATEGORIE	Salarié
PLACE DANS L'ORGANIGRAMME	Supérieur : directeur d'agence, chef des ventes Collaboration avec les membres de l'équipe
MISSIONS PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none">* Conduire des actions de prospection auprès d'une clientèle ciblée, en accord avec les orientations stratégiques de l'agence* Élaborer des offres de prix et proposer les meilleures solutions techniques en fonction du besoin du client en collaboration étroite avec le Directeur régional des ventes et le Directeur d'agence.* Négocier les conditions de paiement (mode et délais) en conformité avec la politique générale de l'entreprise et s'assurer de la solvabilité des clients et du respect des délais d'encaissement.* Élaborer et suivre les revues d'offres et de démarrage client avec le Directeur d'agence.* Effectuer un reporting de l'activité hebdomadaire auprès du Directeur d'Agence

	avec information au Directeur Régional des Ventes.
ACTIVITES ET TACHES	Ecoute Clients Offrir un service personnalisé
INTERLOCUTEURS	Les autres collaborateurs de l'agence
CONDITIONS DE TRAVAIL	CDI de 35h par semaine 30 à 35 K€ Fixe plus variable sur objectifs 13 ème mois Véhicule de fonction Intéressement et participation, CE, prévoyance, Panier repas Formations tout au long de la vie Possibilités d'évolution
SAVOIRS	Connaissances approfondies dans le secteur du transport et de la messagerie
SAVOIR-FAIRE/COMPETENCES	Expérience confirmée dans le secteur de la messagerie, de l'affrètement, du mono colis ou de l'express.
SAVOIR-ETRE	Professionnalisme, attitude positive, Chasseur dans l'âme, souci de la satisfaction client.

2. Rédigez le guide qui vous servira lors de l'entretien de recrutement

Accueil

- Accueil du candidat par le directeur d'agence et le chef des ventes qui vont se présenter.
- Le directeur d'agence présentera ensuite l'entreprise Kuene + Nagel et ses valeurs : entreprise dynamique, labellisée Top employeur 2023,
- Présentation du poste à pourvoir : poste de commercial, CDI, rémunération attractive et conditions de travail particulièrement intéressantes :

CDI de 35h par semaine ; 30 à 35 K€ ; Fixe plus variable sur objectifs ; 13 ème mois ; Véhicule de fonction ; Intéressement et participation, CE, prévoyance, Panier repas ; Formations tout au long de la vie ; Possibilités d'évolution Franc et International

Découverte du candidat

Profil du candidat

- Pouvez-vous vous présenter ?
- Quelles sont vos principales qualités ?
- Pouvez-vous décrire votre dernière expérience professionnelle ? Qu'en retirez-vous à titre de compétences mais également de savoir-être ?

Motivation et connaissance de l'entreprise

- Qu'est-ce qui vous a poussé à répondre à cette annonce ?
- Que savez-vous de notre entreprise ?
- Pouvez-vous nous parler de nos services ?

- Qu'est-ce qui vous motive pour ce poste ?
- Pourquoi vous choisir vous plutôt qu'un autre candidat ?

Adéquation du profil avec le poste

- Etes-vous quelqu'un d'autonome ?
- Etes-vous capable de travailler en équipe ?
- Comment réagissez-vous face au stress ?
- Quels ont été les derniers chiffres de vos performances commerciales ? augmentation du CA ?
- Pourriez-vous me décrire une situation difficile dont vous vous êtes finalement bien sorti ?
- Au cours de votre dernier emploi, de quoi êtes-vous le plus fier ?
- Avez-vous des questions ?

Conclusion

Expliquer au candidat la suite de la procédure et le saluer/le raccompagner.