

ANIMER ET STIMULER L'ÉQUIPE COMMERCIALE



CONTEXTE PROFESSIONNEL

L'enseigne Kit Games, créée en 2012 par Dylan Graham, est spécialisée dans la vente de jeux et de consoles vidéo. Le point de vente, situé dans le centre-ville de Biarritz, organise une fois par mois des concours pour les clients, avec à la clé des chèques-cadeaux à valoir sur leur prochain achat. Les clients, comme les prospects, peuvent y participer moyennant une contrepartie financière.

M. Graham dirige l'entreprise avec l'aide d'un manager adjoint chargé de gérer l'équipe commerciale.

L'enseigne fait face à une concurrence accrue et les performances commerciales s'en ressentent. Kit Games éprouve de plus en plus de difficulté pour fidéliser non seulement ses clients mais également ses salariés.

En décembre, M. Graham a organisé une réunion de bilan. Il s'inquiète pour son magasin : le poste de manager adjoint est resté vacant dix semaines et il constate une chute des ventes.

UC : Kit Games

Localisation : Biarritz

CA : 650 000 €

Nombre de points de vente : 1

Secteur d'activité : jeux vidéo, e-sport

Effectifs : 4 salariés

Récemment recruté(e), vous secondez Dylan Graham, le manager et vous êtes chargé(e) d'évaluer les performances et la motivation de l'équipe.

Vos missions :

1/ Détecter les causes de démotivations de l'équipe

2/ Stimuler l'équipe commerciale

3/ Animer l'équipe commerciale

1/ Détecter les causes de démotivations de l'équipe

Dylan Graham, votre responsable, vous demande de réaliser un diagnostic de la motivation des vendeurs au sein de l'unité commerciale de Biarritz.

1- Analysez les performances individuelles et collectives du point de vente.

- 2- Repérez les indicateurs de démotivation au sein de l'équipe.
- 3- Relevez les sources d'insatisfaction des vendeurs.
- 4- Etablissez un bilan sur la motivation au sein de Kit Games

2/ Stimuler l'équipe commerciale

Le système de rémunération actuel ne semble pas convenir aux vendeurs. Le dirigeant vous demande votre avis sur le nouveau système qu'il envisage de mettre en place.

- 1- Repérez les différents éléments du système actuel. Est-il motivant ?
- 2- Identifiez les avantages et inconvénients du nouveau système de rémunération.

Vous décidez de mettre en place une opération de stimulation au sein de l'équipe commerciale.

- 3- Quels sont les objectifs de l'opération de stimulation envisagée.
- 4- Justifiez le choix et la date du challenge
- 5- Présentez les avantages et inconvénients de cette opération
- 6- Proposez des idées pour intégrer une dimension collective au sein de cette opération

3/ Animer l'équipe commerciale

Au vu des sources d'insatisfaction relevées chez les vendeurs, vous cherchez des solutions pour animer votre équipe

- 1- Que pouvez-vous améliorer en termes de bien-être au travail au sein de votre entreprise ?
- 2- Proposez des idées pour développer un esprit d'équipe
- 3- Vous devez convaincre M Graham d'organiser un séminaire pour vos vendeurs. Présentez les objectifs et l'intérêt d'un tel événement.

Annexe 1

Informations relatives à l'équipe commerciale Kit Games

Vendeurs		Nombre de jours d'absence par an	
Célia		30 jours	
Camille		15 jours	
Téo		21 jours	
Sébastien		7 jours	
		Âge	Ancienneté
Manager : Dylan Graham			
Célia	Nintendo	32 ans	7 ans
Camille	PS	28 ans	6 ans
Téo	Xbox	23 ans	2 ans
Sébastien	PS4	28 ans	1 ans

Annexe 2

Les performances de l'unité commerciale Kit Games

	UC Biarritz			
	Décembre N-1		Décembre	
	Objectifs	Réalisés	Objectifs	Réalisés
CA	210 000 €	190 000 €	200 000 €	180 100 €
Vente (nombre de produits vendus)	1 000	952	1 100	768
Carte de fidélité	180	70	180	72

UC Biarritz		
Performances décembre N	Objectifs de ventes (nombre de produits vendus)	Réalisés
Célia	250	200
Camille	250	218
Téo	230	200
Sébastien	270	150
Total	1 000	768

Annexe 3 Extraits des entretiens individuels de l'équipe commerciale Kit Games

Célia. : [...] J'ai remarqué que les ventes ont baissé, mais je n'ai plus de motivation. J'ai eu des responsabilités avec les nouveautés Nintendo, cependant je souhaite évoluer vers d'autres domaines tels que le management ou la gestion du site Internet. Je souhaiterais d'ailleurs faire une formation en management afin d'évoluer dans mon métier. Depuis le départ de l'ancien manager adjoint, nous n'avons plus les challenges qui nous permettaient d'obtenir des primes. De plus, nous avons dû nous répartir ses missions, notamment au niveau des tâches administratives. J'ai raté beaucoup de ventes lorsque j'étais occupée à ces tâches administratives. Je suis la seule spécialiste Nintendo et personne ne pouvait renseigner les clients à ma place. Je pense également que le manque de reconnaissance pèse sur le moral de l'équipe.

Camille. : [...] En termes d'autonomie, vous nous laissez beaucoup de liberté dans l'exercice de notre métier, ce qui est un avantage valorisant, vous nous faites confiance. Néanmoins, l'entente entre vendeurs s'est dégradée ces derniers temps. Nous avons décidé à l'unanimité que les tâches administratives auparavant assurées par le manager adjoint seraient réparties entre nous, mais certains ne l'ont pas fait, ce qui a créé des tensions.

En termes de rémunération, je suis ici depuis 6 ans en CDI et j'aimerais évoluer au niveau de mon salaire.

Téo. : Je suis arrivé il y a 2 ans, mon intégration au sein de l'équipe s'est plutôt bien passée. Cependant, aujourd'hui, le climat s'est dégradé. En termes d'autonomie, j'apprécie la liberté que l'on a. Mais mon sentiment d'appartenance à l'entreprise est assez limité. [...] Enfin, même si nous y passons peu de temps, j'aimerais signaler que notre salle de repos s'est dégradée, le réfrigérateur ne fonctionne pas très bien, la climatisation et le chauffage fonctionnent une fois sur deux et nos casiers ne ferment plus. De ce fait, nous prenons notre temps de pause dans un coin du magasin [...].

Sébastien. : [...] Mon premier bilan est mitigé, je pensais pouvoir réaliser plus de ventes. Je suis un peu perdu face à certaines questions des clients, je ne connais pas encore tous les rouages de l'entreprise et cela me gêne au quotidien. Je suis frustré de ne pas réaliser mes objectifs, même si les autres sont dans le même cas. Je sais que le fait d'arriver souvent en retard ne joue pas en ma faveur. Le manque d'esprit d'équipe me perturbe également. Dans l'entreprise dans laquelle je travaillais auparavant, les challenges, les concours, l'esprit d'équipe étaient notre quotidien.

Annexe 4 Le système de rémunération de l'entreprise Kit Games

Système de rémunération actuel	
Salaire fixe mensuel	En fonction de l'ancienneté
Prime individuelle mensuelle pour dépassement d'objectif	30 € par produit vendu au-dessus de l'objectif
Commission individuelle sur les ventes	2 % du chiffre d'affaires mensuel réalisé

Nouveau système de rémunération envisagé

Salaire fixe mensuel	En fonction de l'ancienneté
Prime individuelle sur cartes de fidélité	10 € par carte de fidélité créée
Prime d'équipe si objectif de ventes en volume atteint	150 € par vendeur
Prime d'équipe si objectif CA mensuel réalisé	150 € par vendeur
Cadeau de fin d'année	Coffret cadeau (valeur 50 €)

Annexe 5 Calendrier de l'année

Soldes

JANVIER		FEVRIER											
D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S		
1	2	3	4	5	6	1	2	3					
7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10
14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17
21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24
28	29	30	31				25	26	27	28			

Période creuse – Organisation de concours clients e-sport

MARS		AVRIL		MAI		JUN																					
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28
25	26	27	28	29	30	31	29	30						29	30						29	30					

Soldes

JUILLET						
D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Période creuse

AOÛT							
D	L	M	M	J	V	S	
				1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11	
12	13	14	15	16	17	18	
19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29	30	31		

Rentrée – Offre promotionnelle

SEPTEMBRE						
D	L	M	M	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Sortie de nouveaux jeux vidéo

OCTOBRE		NOVEMBRE											
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6		1	2	3				
7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10
14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17
21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24
28	29	30	31				25	26	27	28	29	30	

Période de fêtes

DECEMBRE						
D	L	M	M	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Annexe 6 Challenge de printemps

Challenge Printemps

Booste ton chiffre d'affaires et gagne des chèques-cadeaux

1^{er} avril au 31 mai N

Règles du challenge :

- Meilleur vendeur de la semaine :
1 chèque-cadeau de 50 €
- Meilleur vendeur sur les 2 mois :
1 chèque-cadeau de 200 €
- Meilleur vendeur du mois :
1 chèque-cadeau de 100 €

Annexe 7 Teambuilding du magasin Kit Games

L'agence Incentive Pays Basque

Créée en 1990, Incentive Pays Basque est la première agence 100 % tourisme d'affaires de Biarritz. Elle a été fondée par une professionnelle du voyage, relayée par une équipe terrain jeune et passionnée.

Nos savoir-faire

Organiser vos séminaires d'entreprise, activité Incentive et Teambuilding. Organiser vos soirées, congrès, lancements de produit, récompenses fournisseurs, colloques et événements d'entreprise.

Notre motivation

Vous !!! Votre entreprise, vos projets, vos envies... Profitez de nos savoir-faire !!!

Notre carburant

Dynamisme, curiosité, bon sens, flexibilité, astuces, relations, patience, courage, sens de la fête, expérience.

Notre objectif

Votre voyage événement pour la fidélisation de vos clients, la récompense de votre force de vente, le lancement de vos nouveaux produits, le succès de votre voyage de presse.

Prestation proposée : Biarritz Express

Les salariés participeront à un rallye express dans Biarritz. En équipe, à l'aide d'une carte et d'une boussole, ils devront chercher des lieux insolites et des monuments historiques. À chaque arrêt, des épreuves sont organisées. Au départ de l'activité, une enveloppe leur sera remise, dans laquelle se trouvent des indices. À chaque lieu trouvé, des indices leur seront remis afin de découvrir le suivant, à condition que l'équipe réussisse les épreuves imposées. Cette recherche doit se faire dans un temps imparti.

L'objectif est de découvrir sa ville autrement, de s'amuser entre collaborateurs, de s'entraider, de partager, mais aussi de réussir à atteindre les objectifs fixés.

Durée : 1 journée

Prix : 100 € HT par participant (déjeuners et boissons inclus).