

Corrigé - Cas Clover

DOSSIER 1 AJUSTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES AUX BESOINS COMMERCIAUX

1.1. CALCUL DU NOMBRE OPTIMAL DE COMMERCIAUX

Nombre moyen annuel d'heures de travail consacrées exclusivement à la vente pour un commercial :

Nombre de semaines dans une année	énoncé	52
Nombre de semaines de congés	énoncé	-5
Nombre de semaines susceptibles d'être travaillées	=52-5	47

Nombre de jours susceptibles d'être travaillés	=47*5	235
Jours fériés	énoncé	-8
Arrêts maladies	énoncé	-6
Formation	énoncé	-4
Nombre de jours travaillés	=235-8-6-4	217

Nombre d'heures de travail liées à la vente	=217*(7-1)	1 302
	ou 43,4 semaines * 5 jours * 6 heures	

Nombre total d'heures nécessaires chaque année chez Clover pour réaliser les 4 étapes du processus de vente :

Nombre de prospects contactant l'entreprise	énoncé	2 200
Durée de la 1ère étape	=2200*4	8 800

Nombre de prospects poursuivant la 2ème étape	=2200*80%	1 760
Durée de la 2ème étape	=1760*10	17 600

Nombre de prospects poursuivant la 3ème étape	=1760*50%	880
Durée de la 3ème étape	=880*2	1 760

Nombre de prospects poursuivant la 4ème étape	tous	880
Durée de la 4ème étape	=880*20	17 600

Nombre d'heures nécessaires au processus de vente	=8 800+ 17 600 + 1 760 +17 600	45 760
--	---------------------------------------	---------------

Nombre optimal de commerciaux :

Nombre de commerciaux nécessaires	=45 760/1302	35
--	---------------------	-----------

1.2 CONCLUSION

La force de vente actuelle est **insuffisante** pour couvrir les besoins. Il est nécessaire de procéder à des embauches de commerciaux.

Nombre de commerciaux à recruter : 35-32 = 3 commerciaux à recruter au minimum

Accepter 4 commerciaux (dans une logique de croissance et compte tenu de la bonne santé financière de l'entreprise).

1.3. ET 1.4. PROFIL DE POSTE ET ÉVALUATION DE LA CANDIDATURE DE MLE MAHYOU


Le profil de poste d'un commercial chez Clover :

Entreprise : CLOVER		PROFIL DE POSTE			
Date : Mai 2007		Poste : Commercial			
		Niveaux d'aptitudes			
CAPACITES	-	1	2	3	4 +
Qualifications					
Formation générale (1)			X		
Formation professionnelle (2)			X		
Expérience professionnelle (3)			X		
Aptitudes professionnelles					
- Texteur			X		
- Logiciel de gestion de relation clientèle			X		
- Connaissance du secteur de l'habitat			X		
- Techniques de vente			X		
- Connaissances informatiques			X		
- Travail en équipe			X		
- Sens des responsabilités			X		
- Organisation, autonomie			X		
- Capacité d'adaptation			X		
- Esprit d'initiative			X		
Aptitudes personnelles					
- Dynamisme			X		
- Disponibilité			X		
- Mobilité sur le Nord Pas de Calais			X		
- Sensibilité client			X		
- Capacité d'écoute			X		
- Présentation			X		
- Facilité d'expression			X		
- Curiosité d'esprit			X		
- Bon relationnel			X		
- Motivation pour ce poste			X		

Légende : Profil type _____ Profil de Mademoiselle Mahyou **—**

- (1) 1 = Niveau Bac / 2 = Bac + / 3 = Bac + 2 / 4 = Bac + 3 et plus
 (2) 1 = CAP/BEP / 2 = Bac Professionnel / 3 = BTS / 4 = Licence professionnelle
 (3) 1 = Aucune / 2 = entre 1 et 2 ans / 3 = entre 3 et 4 ans / 4 = 5 ans et plus

1.5. OPPORTUNITÉ DE LA PROMOTION INTERNE

	De : X Assistant(e) de Gestion	A : Monsieur AZUR Directeur Commercial
	Objet : promotion interne	Date : jour de l'examen

Note relative à l'éventuelle promotion de Mademoiselle MAHYOU

Rappel de la demande :
Analyse :
Les deux profils de poste correspondent.
Politique de gestion de carrières chez Clover : **favoriser la promotion interne**
Mademoiselle Mahyou occupe un poste d'assistante d'agence depuis 5 ans.
Elle donne entière satisfaction et a déjà remplacé un commercial.
Son Directeur a noté sa parfaite aptitude à la négociation. De plus, elle a suivi une formation commerciale (titulaire d'un baccalauréat professionnel option vente).
Elle connaît le secteur de l'habitat.
Son **point faible** est la maîtrise logiciel de relation clientèle.
On peut cependant penser que la **formation** qu'elle va suivre lui permettra d'**améliorer** son niveau.
Décision :
Motivée et disponible, Mademoiselle Mahyou peut devenir commerciale.

DOSSIER 2 : MISE EN PLACE D'UN INSTRUMENT DE MOTIVATION DES SALARIÉS

2.1. MONTANT INTERESSEMENT

Intéressement global :

- Indicateur 1

Production vendue	- 14 400 000
- Achats de matières premières	- 7 320 000
- Autres consommations en provenance de tiers	- 560 000
Valeur ajoutée :	6 520 000

250 000 ≤ Résultat de l'exercice (462 850 €) < 750 000 € (2^{ème} tranche à retenir)
↳ Indicateur 1 = 6 520 000 / 2500 = **2 608 €**

- Indicateur 2

Taux de satisfaction de 94 % pour l'agence d'Armentières
↳ Indicateur 2 = **2 000 €**

- Intéressement global :

Intéressement global = Indicateur 1 + Indicateur 2 = 2 608 € + 2 000 € = **4 608 €**

2.2. INTÉRESSEMENT INDIVIDUEL

Prénom	Nom	Salaire annuel	Salaire pris en compte	Intéressement		Total
				Part proportionnelle	Part uniforme	
Joachim	Desruelles	19 500	19 500	470,70	576,00	1 046,70
Fatima	Otis	16 750	16 750	404,32	576,00	980,32
Max	Renaert	44 400	35 000	844,83	576,00	1 420,83
Mérim	Six	24 200	24 200	584,15	576,00	1 160,15
Total		104 850	95 450	2 304,00	2 304,00	4 608,00

Si le calcul a été fait sur le total de 104 850, les parts proportionnelles sont de :
428,50 - 368,07 - 975,66 - 531,77

*Ne pas sanctionner les erreurs d'arrondi.
Accepter les calculs justes sur la base d'un intéressement global faux trouvé par le candidat.*

2.3. DOCUMENT D'INFORMATION

SOCIÉTÉ CLOVER

M. DESCAMP ou J.-C. THIRIEZ

A l'attention de Nom (+civilité ou prénom)

« Date »

LA PRIME D'INTÉRESSEMENT

Un accord d'intéressement a été conclu le 1^{er} février 2006 avec les 3 représentants syndicaux de notre société.

I- Les caractéristiques Générales de l'intéressement

- Intéressement **collectif** : il est applicable à tous les salariés
- **Caractère facultatif** : aucun texte n'impose la mise en place d'un intéressement (différence avec la participation qui est obligatoire quand l'effectif est supérieur à 50 salariés). C'est donc une décision volontaire de l'entreprise pour motiver l'ensemble des salariés et de les faire **participer à ses performances**, en percevant une **prime supplémentaire et distincte du salaire**.
- Prime **dépendant des résultats** de l'entreprise.

II- Les modalités de l'accord du 1^{er} février 2006

Calcul

La prime est égal à la somme de 2 indicateurs :

- l'indicateur 1 est lié à la performance de l'entreprise,
- l'indicateur 2 se calcule à partir du taux de satisfaction clientèle.

Répartition

- 50 % de la prime est répartie de manière égal entre les salariés
- 50 % de la prime est répartie proportionnellement aux salaires.

III- Votre intéressement au titre de 2006

Suite aux résultats obtenus par l'entreprise, j'ai donc le plaisir de vous annoncer que votre prime d'intéressement, au titre de l'année 2006, s'élève à «**Prime salarié**» €.

Si vous choisissez de verser cette prime sur un plan d'épargne salariale, elle sera bloquée pendant 5 ans mais elle **ne sera pas imposée au titre de l'impôt sur le revenu**.

Vous pouvez **débloquer** ces fonds de manière anticipée en cas de licenciement, démission, décès, achat ou agrandissement d'une résidence principale etc.

Je vous remercie de contribuer par vos efforts à la réussite de Clover.