

Le manager – Corrigé

CORRIGÉ TYPE

Durée de réalisation : 1 h 30

Niveau de difficulté : moyen

Critères d'évaluation :

- appréhender la diversité des dirigeants et des styles de direction ;
- caractériser les fonctions du manager ;
- déterminer les parties prenantes ;
- présenter les indicateurs sociaux et de gestion utiles au manager ;
- aborder la gestion du temps personnel.

Barème : sur 20 points

- Exercice 1 : questions de cours – 9 points
- Exercice 2 : étude de cas – 11 points

LE MANAGEUR – CORRIGÉ

EXERCICE 1 : QUESTIONS DE COURS - 9 POINTS

1. Quels sont les 4 styles de management selon Likert ? 1 point

Selon Likert, les 4 styles de management sont :

- le management autoritaire ;
- le management paternaliste ;
- le management consultatif ;
- le management participatif.

2. Qu'est-ce qu'une décision stratégique ? 1 point

Une décision stratégique engage l'entreprise sur le long terme.

3. Qu'est-ce qu'une structure décentralisée ? 1 point

Une structure centralisée est une organisation reposant sur une autorité placée au sommet de la hiérarchie et détenue par un nombre restreint de collaborateurs.

4. Qu'est-ce que la veille ? 1 point

La veille est une activité continue, organisée, dont la finalité est de collecter, traiter, diffuser et exploiter de l'information récente qui vise à rendre une entreprise capable de réagir, à moyen et long terme, face à des évolutions ou des menaces de son environnement.

5. Qu'est-ce qu'un budget de trésorerie ? 1 point

Le budget de trésorerie est une prévision des flux financiers (encaissements – décaissements) générés par l'activité de l'entreprise pendant une période donnée.

6. À quoi sert un tableau de bord ? 1 point

Élaborer un tableau de bord permet de mesurer et surtout de restituer visuellement les résultats d'une action, d'une stratégie, afin de prendre de nouvelles décisions.

7. Quelle est la signification de la démarche ACIER ? 1 point

La démarche ACIER correspond aux termes suivants :

- Action : s'exprime par des verbes d'action ;
- Concrète : faits et chiffres tangibles, concrets ;
- Identifiée : qui fait quoi ?
- Échéances : il faut disposer des jalons, échéances, date de début, date de fin, etc. ;
- Réaliste : par rapport au contexte de l'entreprise, à la maturité des équipes, aux moyens alloués, etc.

8. Comment se calcule le turnover d'une entreprise ? Que signifie-t-il ? 1 point

Le turnover correspond au taux de rotation du personnel et se calcule ainsi :

Turnover = (Nombre d'entrées [ou de sorties] × 100) ÷ Effectif total moyen

9. Qu'est-ce que le « droit à la déconnexion » en droit du travail ? 1 point

D'après l'article 55 de la loi El Khomri de 2016, l'employeur doit prévoir « la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques ».

EXERCICE 2 : ÉTUDE DE CAS – 11 POINTS

En vous appuyant sur les annexes et vos connaissances personnelles, répondez aux questions suivantes :

1. En quoi pouvons-nous dire que Laetitia était une collaboratrice enthousiaste lors de son intégration ? 1 point

Les collaborateurs enthousiastes sont faiblement compétents, mais fortement motivés. C'est le cas de Laetitia, ancienne assistante maternelle, qui n'avait aucune formation commerciale à ses débuts et était donc faiblement compétente. En revanche elle était fortement motivée : « Je connaissais les produits [...] Et les conditions de recrutement me correspondaient [...]. Une visite Odyssée Nature et la démarche Au-delà du bio ont fini de me convaincre. »

2. « Body Nature nous demande de réaliser 5 réunions à domicile pour pouvoir signer notre contrat » : à quel mode de coordination cela correspond-il ? Définissez-le. 1 point

Cela correspond à la standardisation des résultats. Les résultats et les objectifs sont définis par la direction générale de l'entreprise puis transmis aux managers. Ces objectifs sont souvent commerciaux ou financiers.

3. « Chaque marque doit les former à ses produits et à ses méthodes. » : à quel mode de coordination cela correspond-il ? Définissez-le. 1 point

Cela correspond à standardisation des procédés. Ce mode de coordination consiste à consigner par avance les tâches, le contenu du travail et des activités dans des manuels ou fiches de procédures.

4. Donnez au moins 4 exemples d'indicateurs de performance individuelle qui pourraient être utilisés. 1 point

Voici des exemples d'indicateurs de performance individuelle qui pourraient être utilisés dans le secteur de la vente à domicile (4 items attendus) :

- nombre mensuel de réunions ;
- CA mensuel ;
- panier moyen ;
- nombre de clients ;
- nombre de commandes dans l'année ;
- indice de vente ;
- etc.

5. Relevez les parties prenantes externes des entreprises de vente à domicile et expliquez leur rôle. 2 points

Les parties prenantes externes des entreprises de vente à domicile sont (2 items attendus) :

- les banques, partenaires privilégiés du financement des entreprises, elles visent à obtenir le remboursement de leur prêt, mais aussi à développer le partenariat avec l'entreprise ;
- la Fédération de la Vente Directe (FVD) : son rôle consiste à défendre les intérêts de la profession auprès des pouvoirs publics et de la société civile ;
- les clients en BtoC, qui souhaitent bénéficier de produits de qualité au meilleur prix.

6. Quels sont les intérêts de la vente à domicile par rapport à d'autres formes de commerce en matière de budget ? 2 points

La vente à domicile présente plusieurs intérêts (2 items attendus) :

- Peu de trésorerie nécessaire car les encaissements ont lieu avant les décaissements : « Comme les ventes se font sur commande, il n'y a pas non plus de stocks à constituer. »
- Peu de charges d'exploitation : « Les dépenses sont réduites au début puisqu'il n'y a ni salaires ni loyer à verser. »
- Peu de charges financières car les emprunts nécessaires sont nuls pour les conseillers et faibles pour les dirigeants (70 000 € dans l'exemple).

7. Illustrez les rôles des managers dans les entreprises de vente à domicile dans une réponse structurée. 3 points

(3 items attendus)

- Le manager doit animer et mobiliser son équipe comme Marine Gouriou chez Elixir d'Essences qui « booste le réseau en réévaluant les commissions et en organisant des challenges commerciaux ».
- Le manager doit motiver son équipe pour que les conseillers « génèrent du chiffre ».
- Le manager doit coordonner son équipe grâce à un « management collaboratif s'appuyant sur une équipe soudée et des relations humaines fortes ».
- Le manager doit faire évoluer ses subordonnés : « Les meilleurs conseillers grimpent et deviennent managers, à leur tour chargés de recruter des vendeurs et d'animer un réseau. »