|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réflexion / initiation 5 - Améliorer la répartition des tâches | | |
| **Durée** : 30’ | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | **Source | Excel** |

**Travail à faire**

Le service commercial emploie trois commerciaux de terrain et d’une assistante commerciale qui est chargée du suivi administratif des contrats. Ils se répartissent les tâches de la façon suivante :

**Analysez cette répartition des tâches et proposez une nouvelle répartition qui prenne en compte les dysfonctionnements évoqués précédemment.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **M. Dupont** | **Mme Rombier** | **Mme Jacquier** | **Assistante commerciale** |
| Recherche prospects | 4 | 6 | 2 | 2 |
| Démarchage client | 16 | 18 | 21 |  |
| Gestion des devis | 6 | 3 | 4 | 2 |
| Gestion des commandes | 2 | 2 | 2 |  |
| Suivi des livraisons | 2 | 2 | 2 |  |
| Gestion facturation |  |  |  | 6 |
| Suivi des règlements |  |  |  | 3 |
| Accueil commercial |  |  |  | 9 |
| Courrier commercial | 2 | 1 |  | 9 |
| Gestion des réclamations | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Coordination commercial | 2 | 2 | 2 | 2 |

Quelques remarques concernant la répartition des tâches :

* L’assistante commerciale se plaint d’avoir trop de travail et d’être de plus en plus sollicité par les commerciaux qui lui demandent de faire leurs tâches les plus rébarbatives et notamment la recherche de prospects et la gestion des réclamations. Chaque commercial est chargé du suivi des réclamations de ses clients. Mais ces derniers confient systématiquement ce travail à l’assistante commerciale qui n’est pas forcément la plus apte à répondre. Il en résulte des appels souvent conflictuels et un travail stressant pour l’assistante de gestion.
* Des tensions sont apparues entre les commerciaux car M. Dupont Et Mme Rombier reproche à Mme Jacquier de faire faire sa recherche de prospects par l’assistante commerciale, ce qui lui libère du temps pour faire plus de démarchage clientèle et ainsi signer plus de contrats et donc de toucher plus de primes. En réaction, les deux premiers demandent à ce que la recherche de prospects soit faite par l’assistante commerciale.
* Le suivi des règlements pose quelques problèmes et le taux d’impayés est anormalement haut. Il faudrait que l’assistante commerciale puisse y consacrer un peu plus de temps
* On considère que le temps de travail normal d’un commercial devrait se situer aux alentours de 37 heures.
* Il semblerait logique que l’assistant ne consacre pas plus de 3 h par semaine à la gestion des réclamations.