

Document d'accompagnement thématique

REFERENTIEL
D'ACTIVITES
BTSA TC



Réseau des Délégués Régionaux Ingénierie de Formation (DRIF)

Diplôme : Brevet de Technicien Supérieur Agricole Technico-Commercial

Champ de compétences
Management de la force de vente

Situations professionnelles significatives :

- Définition des objectifs de vente
- Optimisation de l'activité de l'équipe
- Accompagnement dans la professionnalisation des collaborateurs
- Gestion des conflits

Finalité : Fédérer une équipe pour répondre aux objectifs de l'entreprise

Responsabilité / autonomie :

Le titulaire de l'emploi a la responsabilité de son équipe qu'il doit motiver et fédérer pour atteindre les objectifs fixés par l'entreprise. Il est lui-même sous la responsabilité du chef de secteur, ou du directeur selon la taille de la structure, qui lui fixe des objectifs et auprès de qui il doit rendre des comptes, notamment en termes de coûts. Il gère le recrutement de la main d'œuvre temporaire et l'encadrement des personnels détachés par les fournisseurs lors d'opérations promotionnelles.

Environnement de travail :

L'environnement de travail se situe essentiellement en magasin, entrepôt ou concession, où le titulaire de l'emploi exerce une fonction de manager de rayon et/ou d'animateur d'équipe. Il est en contact permanent avec son équipe et, selon les cas, avec la clientèle.

Indicateurs de réussite / critères d'appréciation

- Atteinte des objectifs
- Nombre de jours d'arrêts de travail
- Turn over des équipes
- Nombre de réunions d'information
- Identification de risques psycho-sociaux professionnels
- Taux de satisfaction des employés
- Ambiance de travail
- Taux de satisfaction des clients et/ou fournisseurs

Savoir-faire de base

- Accompagner les nouveaux collaborateurs dans leurs nouvelles fonctions
- Animer une réunion de briefing ou debriefing
- Faire appliquer la réglementation
- Organiser le travail
- Gérer des plannings
- Adapter les plannings d'activité
- Motiver son équipe
- Déléguer
- Recadrer son équipe
- Fixer les objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Acceptables, Réalistes, Temporellement définis) en cohérence avec le projet du magasin ou de l'entreprise
- Planifier les tâches
- Renseigner les fiches d'activités
- Expliquer le règlement intérieur

Savoirs (de référence cités par les professionnels)

- Les normes hygiène et sécurité
- Les procédures de suivi fournisseurs et clients
- Les différentes formes d'entretien
- Les règles de communication non violente
- Des notions du code du travail, (le contrat de travail,..)
- Techniques d'animation de réunion
- Techniques de management

Savoir-faire consolidés par l'expérience

- Gérer les primes
- Identifier les marges de progression des membres de l'équipe
- Valoriser le savoir-faire des équipes
- Gérer les pointes de travail
- Favoriser l'expression des collaborateurs
- Mener des entretiens annuels
- Favoriser et accompagner les projets des collaborateurs
- Accompagner le changement
- Gérer les conflits
- Fédérer autour d'objectifs
- Communiquer sur les enjeux et le résultat de l'entreprise
- Utiliser le cadre réglementaire : code du travail, contrat de travail
- Sensibiliser les équipes aux procédures de tri, de recyclage et à l'optimisation des moyens
- Expliquer la charte RSE de l'entreprise aux collaborateurs

Comportements professionnels

- Position de leadership
- Ecoute, empathie
- Réactif
- Rigueur
- Capacité à prendre des décisions
- Capacité à recadrer
- Agir avec calme
- Mental positif
- Pédagogue
- Être stratège
- Être exemplaire
- Se montrer disponible
- Sens de l'anticipation