

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL
--

U6 – Management de l'équipe commerciale

SESSION 2023

—————
Durée : 2 heures 30
Coefficient : 3
—————

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue », est autorisé.

Tout autre matériel et document de référence sont interdits.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 16 pages, numérotées de 1/16 à 16/16.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 1 sur 16



Avec 7,4 milliards de chiffre d'affaires (CA) et 27 000 collaborateurs, le groupe FNAC DARTY se positionne en leader de la distribution omnicanale en Europe en 2021. FNAC DARTY est le n°1 français de la distribution de produits culturels et de loisirs et n°2 du e-commerce avec plus de 13 millions de visiteurs uniques par mois (le CA généré par internet représente 29 % du CA du groupe avec un objectif de 30 % en 2025).

Né du rapprochement en 2016 des enseignes FNAC et DARTY, le groupe propose une offre de produits éditoriaux, techniques et électroménagers, et une gamme complète d'autres produits et services (billetterie, garantie, financement...). Son activité s'organise autour de 4 pôles :

- Distribution de produits culturels, informatiques et électroniques grand public au travers d'un réseau de magasins physiques et virtuels (fin 2022 : 957 points de vente physiques multiformats dans 13 pays, dont 750 en France) ;

- Vente de services de développement de photos ;

- Distribution de billets de spectacles : concerts, théâtre, expositions, musées...

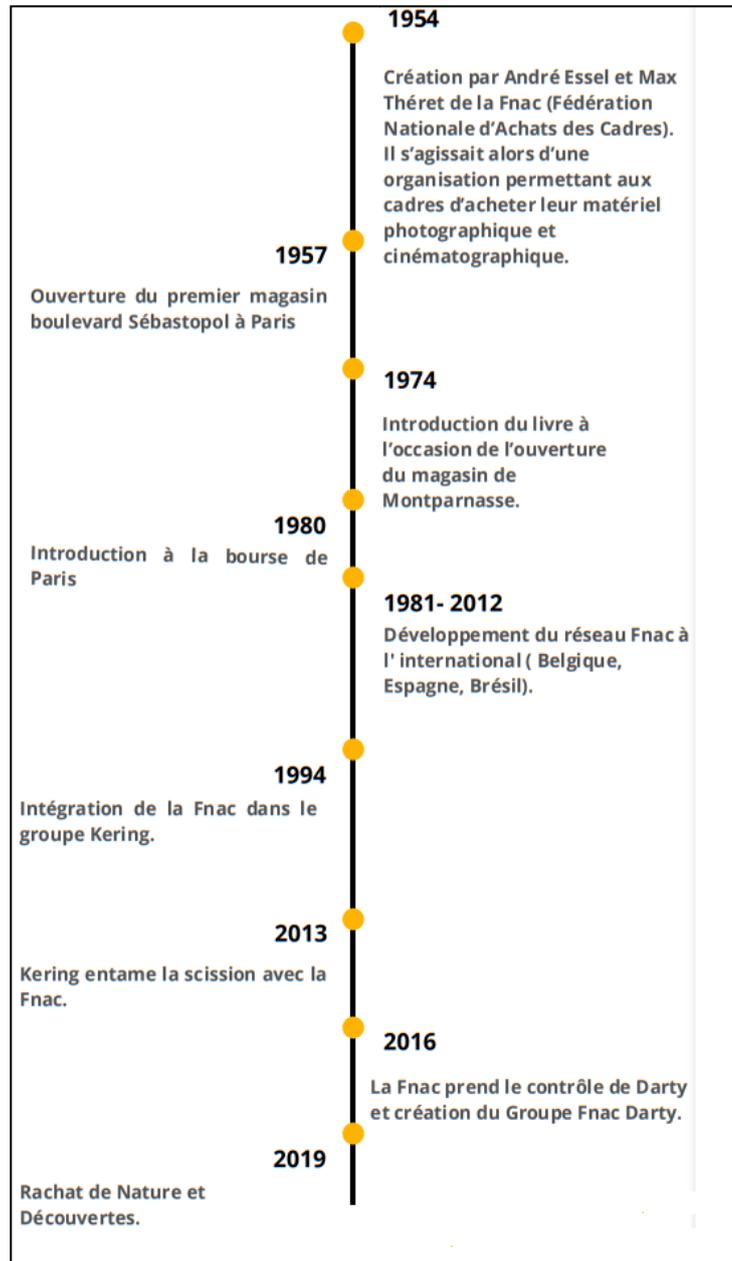
- Vente de voyages (Fnac Voyages).

Les deux enseignes, FNAC et DARTY gardent leur identité propre mais partagent la même vision de l'approche client et de son accompagnement.

Conscient de sa responsabilité d'entreprise, FNAC DARTY intègre les enjeux sociaux et environnementaux dans son modèle d'affaires.

Bien plus qu'un simple distributeur multi-spécialiste, FNAC DARTY se dote d'une raison d'être « S'engager pour un choix éclairé et une consommation durable ».

Dans cette perspective, en 2021, FNAC DARTY a lancé son plan stratégique « Everyday » qui devait assurer les orientations et objectifs de la politique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) souhaitée. Le groupe s'est alors tourné vers la réparation express (acquisition de We Fix, spécialiste de la réparation de smartphones et de PC Clinic, spécialiste de la maintenance et la réparation des équipements électroniques) et vers la consommation éthique et responsable (acquisition de l'enseigne Nature et Découvertes).



BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 2 sur 16

Zoom sur l'unité commerciale Fnac implantée à Bergerac (24100) Département de la Dordogne – Région Nouvelle-Aquitaine



26 512 habitants (février 2022)

La population est vieillissante mais la ville reste attractive du fait de sa situation géographique : 50 km (45 min) de Périgueux, la préfecture et 90 km (1h30) de Bordeaux.

La ville compte 21 écoles, 4 collèges et 5 lycées.



Sophie Salamens dirige le magasin franchisé* FNAC implanté dans l'hyper centre de Bergerac. C'est une entreprise familiale, la SAS (société par action simplifiée) ANVIES, qui est propriétaire de ce magasin et signataire du contrat de franchise* avec le Groupe FNAC DARTY. Cette grande surface spécialisée, d'une surface commerciale de 600 m², a ouvert ses portes en septembre 2018. En 2022, elle a réalisé un chiffre d'affaires de 2 622 750 €.

Ce magasin franchisé est ouvert 6 jours sur 7 du lundi au vendredi de 10h à 19h et le samedi de 9h30 à 19h.

Avec Sophie Salamens, l'effectif se compose d'une équipe de 11 collaborateurs. La surface de vente s'articule autour de trois départements : les produits techniques, les produits éditoriaux et le service client et billetterie.

La FNAC Bergerac est reconnue comme une véritable locomotive. Pour animer cet espace commercial, des événements culturels sont organisés tout au long de l'année : mini-concerts, séances de dédicaces, rencontres avec des artistes...

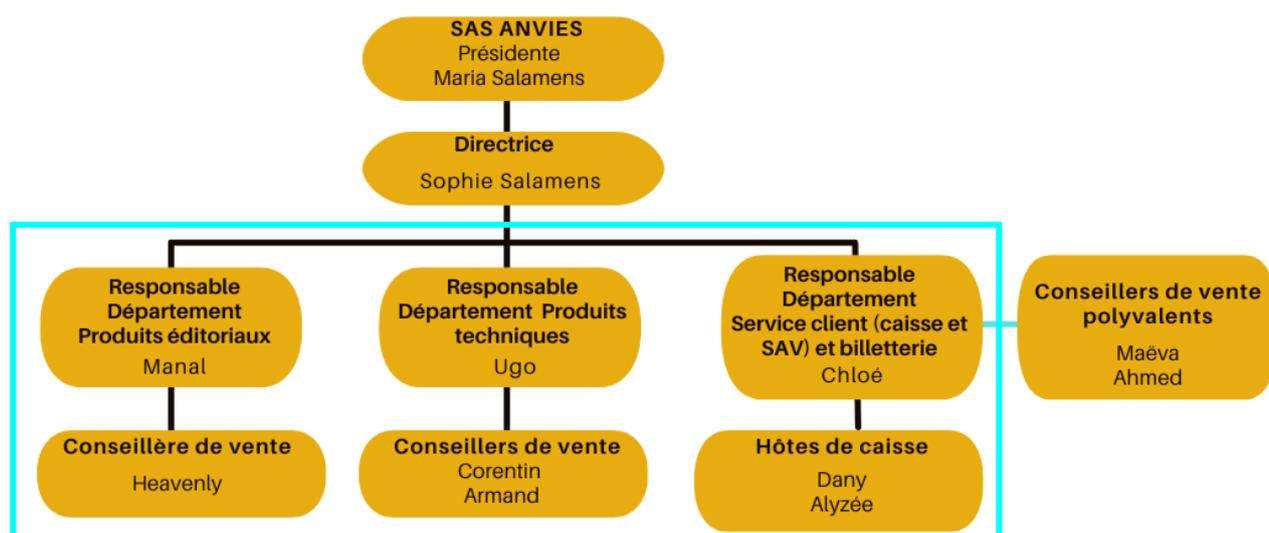
Bergerac, 2^{ème} ville de Dordogne, est une ville touristique labellisée Ville d'Art et d'Histoire.

Les restaurants et commerces du centre-ville profitent pleinement de la saison touristique qui s'étale de juin à fin septembre. Selon Sophie Salamens, « *cette saison touristique représente pour la Fnac une période de forte fréquentation et une part très importante du chiffre d'affaires annuel. L'équipe est donc très mobilisée pour faire vivre à tous ces touristes des expériences d'achat uniques et inoubliables* ».

Enfin, la part des résidents anglais est importante sur le territoire du Bergeracois, qui disposent par ailleurs d'un fort pouvoir d'achat.

** Sur les 957 points de vente du groupe FNAC DARTY, plus de 400 sont franchisés dont le magasin de Bergerac. Ce statut lui permet de bénéficier de la plupart des outils de gestion proposés par le groupe FNAC DARTY (campagne de communication, plateforme e-learning, logistique, accès à la plupart des logiciels de gestion). Cependant, les franchisés ne peuvent pas accéder à certains outils comme la plateforme de recrutement, ils mettent donc en place leurs propres outils en toute liberté.*

FNAC Bergerac - Organigramme



Départements :

Produits Techniques (PT)	Produits Éditoriaux (PE)	Services Client (caisse et SAV) et billetterie
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Prise de vue</i> • <i>Son</i> • <i>Téléphonie</i> • <i>HardWare*</i> • <i>Bureautique</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Librairie</i> • <i>Gaming**</i> • <i>Audio & Vidéo</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Encaissement</i> • <i>Financement</i> • <i>Billetterie</i> • <i>Service Après-Vente</i>

* *HardWare* : éléments matériels d'un système informatique (*unité centrale, écran, etc.*)

** *Gaming* : Jeux vidéo / électroniques sur ordinateurs, consoles, smartphones...

À NOTER :

- *Moyenne d'âge de l'équipe : entre 26 et 27 ans.*
- *Sexe féminin : 55 %*
- *Sexe masculin : 45 %*

Le management mis en place par Sophie favorise le développement des compétences et la prise de responsabilités tout en gardant une polyvalence forte sur l'ensemble des missions afin que chacun puisse assurer le remplacement d'un collaborateur immédiatement si nécessaire.

Sophie souhaite se détacher du système pyramidal classique de prise de décisions et s'orienter vers une gestion plus agile afin de décloisonner l'entreprise. Ce style de management basé sur la confiance et la responsabilisation de chacun doit favoriser l'engagement, la cohésion de l'équipe et surtout l'épanouissement de chacun. En tant que manageuse, elle donne les impulsions et est gardienne de la cohésion et du bien-être de son équipe, elle sait donc trancher quand il le faut.

Actuellement, l'organisation de la FNAC Bergerac est en transition vers ce style de management. Ahmed et Maëva en sont les têtes de pont puisqu'ils sont totalement polyvalents et ne sont rattachés à aucun département en particulier. À ce jour, ils décident seuls de se positionner à tel ou tel poste (vente/conseils, service client, caisse etc...) en fonction des besoins.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 4 sur 16

LISTE DES ANNEXES :

ANNEXE 1	Les compétences de l'équipe commerciale du magasin FNAC de Bergerac	Pages 7, 8, 9
ANNEXE 2	Éléments de satisfaction des clients du magasin FNAC de Bergerac	Page 10
ANNEXE 3	Formations proposées par le groupe FNAC-DARTY	Page 11
ANNEXE 4	Extrait du tableau de suivi des formations – plate-forme fnacdarty.coach.fr	Page 12
ANNEXE 5	Extrait du tableau de suivi des formations par collaborateur – plate-forme fnacdarty.coach.fr	Pages 13, 14
ANNEXE 6	Description de fonction – Responsable de département	Page 15
ANNEXE 7	Curriculum Vitae conservés pour le poste de responsable de département	Page 16

Situation professionnelle problématisée

Chloé, responsable du département service client (caisse et SAV) et billetterie, a été promue sur une autre région. Ce département, primordial pour le magasin, nécessite de recruter un collaborateur qui soit rapidement opérationnel. Sophie Salamens, directrice du magasin, souhaite profiter de l'embauche de ce nouveau collaborateur pour consolider les compétences des membres de l'équipe. Elle entend mettre la priorité sur le développement de la polyvalence de chacun et la cohésion d'équipe. Elle vous demande de l'assister dans les missions suivantes.

Mission 1 : Recruter un collaborateur

L'appel à candidatures pour le poste de responsable du service client (caisse et SAV) et billetterie s'est fait via deux canaux. En interne, seul Ahmed a manifesté sa volonté d'évoluer vers un poste de responsable. S'agissant de l'externe, Sophie Salamens n'a retenu que deux candidatures, celles de Lauriane K. et de Sébastien D.

- 1.1 Sélectionnez le candidat à retenir pour occuper le poste de responsable service client (caisse et SAV) et billetterie.**
- 1.2 Présentez un parcours d'intégration adapté au candidat sélectionné.**

Mission 2 : Participer à la formation des collaborateurs

Le nouveau responsable du département service client (caisse et SAV) et billetterie s'est vu confier une mission prioritaire qui est de développer la polyvalence via la formation de tous les collaborateurs aux procédures caisse et SAV.

- 2.1 Proposez les modes de formation possibles afin d'améliorer la polyvalence des collaborateurs et précisez leurs modalités de mise en œuvre.**
- 2.2 Préparez un outil d'évaluation de la formation.**

Mission 3 : Animer et motiver l'équipe

Le développement de la polyvalence a modifié l'organisation du travail. Sophie Salamens, soucieuse de la performance collective, souhaite mesurer l'impact de cette réorganisation sur l'implication de ses collaborateurs et sur la cohésion de l'équipe.

- 3.1 Élaborez un outil permettant d'évaluer la satisfaction du personnel quant à cette nouvelle organisation.**

Les échanges avec l'équipe ont montré un manque de cohésion.

- 3.2 Présentez un événement qui permettrait d'améliorer la cohésion de l'équipe. Justifiez votre réponse.**

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 6 sur 16

ANNEXE 1 : Les compétences de l'équipe commerciale du magasin FNAC de Bergerac

Cette annexe correspond à l'annexe 2 du cas national.

Équipe	Poste	Points forts	Axes d'amélioration	Souhaits d'évolution et/ou ressenti
Les responsables de départements				
Ugo	Responsable département PT	Il met tout en œuvre pour favoriser la cohésion de son équipe PT. Il s'adapte à la jeunesse de son équipe et adopte ses codes pour les stimuler et motiver. Bon gestionnaire et bon négociateur, il gère son département en centre de profit.	----	Il souhaite faire progresser chaque collaborateur et l'aider à développer ses compétences. Il veut que chaque collaborateur ait confiance en lui. Il souhaiterait devenir adjoint à la direction.
Manal	Responsable département PE	Elle maîtrise les missions de vendeuse PE.	Elle a été promue il y a peu. Elle doit développer ses compétences de manager.	Elle souhaite prendre de l'assurance dans son poste de responsable de département
Chloé	Responsable Département service client (caisse et SAV) et billetterie	Elle se sent bien et est à l'aise dans ses missions de responsable caisse, billetterie et SAV. Elle maîtrise l'ensemble des procédures qu'elles soient.	Elle doit améliorer sa capacité à s'impliquer spécifiquement sur certaines procédures particulières (la billetterie par exemple).	Elle se sent bien et est à l'aise dans ses missions de responsable. Elle souhaite développer sa capacité à manager une équipe et à la stimuler pour améliorer ses performances.

ANNEXE 1 : Les compétences de l'équipe commerciale du magasin FNAC de Bergerac (suite)

Équipe		Points forts	Axes d'amélioration	Souhaits d'évolution et/ou ressenti
Les conseillers de vente PT				
PT	Corentin	De par sa formation d'informaticien, il a une maîtrise des produits techniques. Il gère les retours DVD et CD.	Il est davantage un technicien et a du mal à aborder le client. Ses conseils sont très pertinents mais il doit améliorer la phase d'accroche du client.	Il souhaite devenir expert de son métier de vendeur. Il est également intéressé par la logistique et souhaite mieux maîtriser les procédures de retour et du SAV.
	Armand	Excelle dans la proposition de services complémentaires sauf la carte de fidélité FNAC où il atteint juste les objectifs fixés. Maîtrise des produits techniques et du SAV, qu'il a pris en responsabilité.	C'est un technicien et il a du mal à aller vers le client de façon naturelle. Selon son état d'esprit du jour, il peut être très performant ou non dans ses missions.	Il souhaite un salaire plus élevé. Il trouve que le système de primes devrait varier en fonction de l'activité, ce qui n'est pas le cas actuellement. Il aspire également à un travail pour lequel il maîtrise totalement les missions. Il est assuré dans son travail mais il est toujours un peu stressé quant à la possibilité d'avoir commis une erreur.
La conseillère de vente PE et les hôtes de caisse				
PE	Heavenly	Polyvalente sur le département PE, elle maîtrise l'ensemble des missions des vendeurs PE ainsi que la procédure des retours livres sur laquelle elle s'est spécialisée.	Elle doit conforter sa relation clientèle.	Elle souhaite devenir référente sur les retours livres.
C A I S S E	Dany	Il maîtrise parfaitement les procédures caisse, billetterie et SAV. Hôte de caisse très empathique qui sait proposer les services complémentaires FNAC.	La gestion du temps doit être optimisée. Un travail sur la priorisation des missions doit être effectué. La relation client doit être écourtée afin d'augmenter le nombre de ventes.	Il estime maîtriser son métier et l'ensemble des procédures. Il aimerait qu'on lui confie davantage de responsabilités.
	Alyzée	Elle maîtrise les missions de caisse, billetterie et SAV. Elle maîtrise également la constitution des dossiers de financement.	La proposition des services complémentaires FNAC n'est pas systématique.	Elle souhaite se spécialiser dans la constitution des dossiers de financement et la billetterie.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 8 sur 16

ANNEXE 1 : Les compétences de l'équipe commerciale du magasin FNAC de Bergerac (suite et fin)

Équipe	Points forts	Axes d'amélioration	Souhaits d'évolution et/ou ressenti
Les vendeurs polyvalents			
Maëva	Spécialiste du rayon jeunesse, elle maîtrise néanmoins l'ensemble des domaines éditoriaux. Passionnée de lecture, elle sait orienter les clients et les conseiller en fonction de leur besoin. Elle maîtrise également la caisse et le service client. Elle supplée régulièrement Alyzée, Dany et Chloé en cas de besoin, le rayon jeunesse étant situé juste en face des caisses.	Maëva intervient sur le département produits techniques en cas de besoin mais elle manque encore d'assurance, ses connaissances techniques étant parfois limitées.	Elle souhaite maîtriser l'ensemble des missions de vendeur au sein de chaque département.
Ahmed	Maîtrise l'ensemble des missions du vendeur PE, PT, la caisse et les procédures SAV. Posture assurée et une volonté de comprendre le fonctionnement de l'ensemble du magasin. Dépasse actuellement ses missions de vendeur. Très autonome, il gère son temps de travail sur la surface de vente en fonction des besoins.	Transmettre ses compétences et expliquer ses résultats.	Responsable d'un département.

Document auteur

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 9 sur 16

ANNEXE 2 : Éléments de satisfaction des clients du magasin FNAC de Bergerac

Cette annexe correspond à l'annexe 5 du contexte national.

NPS* (Net Promoter Score) lissés pour l'année 2022 (extrait)

	FNAC BERGERAC	NATIONAL
Note moyenne client	4,5/5	4,2/5
NPS	<p>DETRACTEURS 4% PASSIFS 19% PROMOTEURS 77%</p>	<p>DETRACTEURS 13% PASSIFS 16% PROMOTEURS 71%</p>

Ce que pensent nos clients (extrait) :

Je me suis senti(e) bien accueilli(e) dès mon entrée	<p>Mon Magasin ★ ★ ★ ★ ☆ 4,4</p> <p>Mon Enseigne (France) ★ ★ ★ ☆ ☆ 3,8</p>
Le vendeur est disponible rapidement	<p>Mon Magasin ★ ★ ★ ★ ☆ 4,7</p> <p>Mon Enseigne (France) ★ ★ ★ ★ ☆ 4,5</p>
Le vendeur est accueillant et attentionné	<p>Mon Magasin ★ ★ ★ ★ ☆ 4,8</p> <p>Mon Enseigne (France) ★ ★ ★ ★ ☆ 4,5</p>
L'intervention du vendeur a dépassé mes attentes	<p>A dépassé les attentes 45%</p> <p>Était conforme aux attentes 45%</p> <p>Était en dessous des attentes 9%</p>
L'encaissement s'est fait	<p>Directement via le vendeur 21%</p> <p>De manière classique à la caisse 79%</p> <p>En caisse libre-service 0%</p> <p>Via Pay&Go 0%</p>
L'achat a été pris	<p>Directement dans le rayon 79%</p> <p>En comptoir retrait 10%</p> <p>Les deux (plusieurs achats) 10%</p>

Magasin de Bergerac

France

* Net Promoter Score : Taux de recommandation net

Document GROUPE FNAC DARTY

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 10 sur 16

ANNEXE 3 : Formations proposées par le groupe FNAC-DARTY

Cette annexe correspond à l'annexe 13 du contexte national.

Le groupe FNAC-DARTY propose à l'ensemble des collaborateurs des deux enseignes, l'accès à une plate-forme commune : <https://fnacdarty.coachtv.fr>. Plus de 150 formations y sont proposées. Chaque collaborateur y a accès en libre-service et chaque directeur de magasin dispose d'un tableau de bord récapitulant les formations suivies par son équipe.

Extrait des formations proposées :

Formation sécurité			
			
Gestes et postures en magasin	La sécurité en magasin (approche clients / collaborateurs)	Piratage de données (jeu sérieux)	Restons vigilants et luttons contre le vol
Logiciels et procédures métiers			
			
Fnac Shop Logiciel vendeur (fiches produits, stocks etc.)	Smartbuy (gestion des contrats)	Procédures de retour des livres, CD, DVD	Retour produit Les procédures du SAV
Culture d'entreprise			
			
Recruter sans discriminer	Bien accueillir nos clients dans toute leur diversité	Nouvelles étiquettes énergie	Comment inciter le client à choisir un produit en fonction de sa réparabilité et de son éco-responsabilité
Les services			
			
Tout savoir sur la carte FNAC +	Tout savoir sur les garanties 100 % immédiate et réparation	Développer les ventes additionnelles	La réglementation du crédit à la consommation
			
Accueillir le client au SAV	Tout savoir sur l'application FNAC	Savoir utiliser la tablette FNAC	

Document GROUPE FNAC DARTY

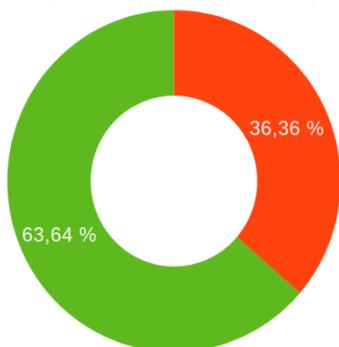
BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 11 sur 16

ANNEXE 4 : Extrait du tableau de suivi des formations – plate-forme fnacdarty.coach.fr

Cette annexe correspond à l'annexe 14 du contexte national.

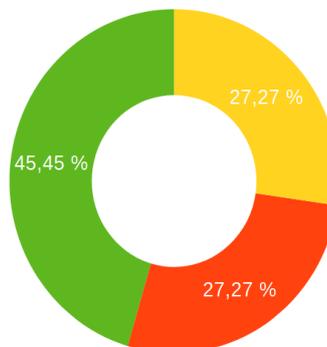
EXTRAIT DU TABLEAU DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE FNAC BERGERAC - 1/09/2022

Savoir utiliser la tablette FNAC



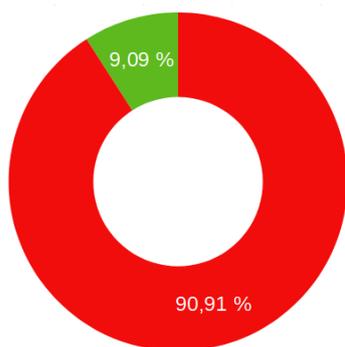
+ 5 % par rapport à votre région

Réglementation du crédit à la consommation



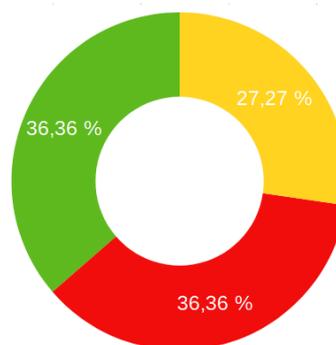
+ 30 % par rapport à votre région

La sécurité en magasin



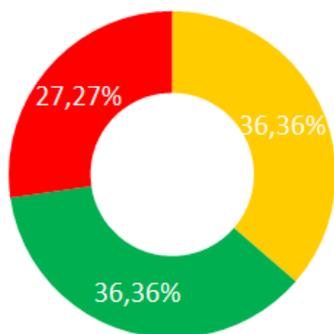
- 83 % par rapport à votre région

Tout savoir sur la carte FNAC+



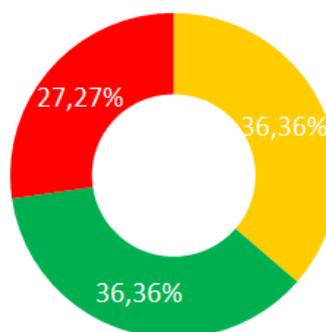
- 20 % par rapport à votre région

Les procédures du SAV



+ 3 % par rapport à votre région

Accueillir nos clients au SAV



+ 6 % par rapport à votre région

Formation non réalisée	En cours de formation	Formation effectuée
------------------------	-----------------------	---------------------

Document auteur

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 12 sur 16

ANNEXE 5 : Extrait du tableau de suivi des formations par collaborateur – plateforme fnacdarty.coach.fr

Cette annexe correspond à l'annexe 15 du contexte national.

EXTRAIT DU TABLEAU DE SUIVI DE CORENTIN - 1/09/2022

Savoir utiliser la tablette FNAC

80 %

Réglementation du crédit à la consommation

0 %

La sécurité en magasin

5 %

Tout savoir sur la carte FNAC+

20 %

Les procédures du SAV

10 %

Accueillir nos clients au SAV

0 %

EXTRAIT DU TABLEAU DE SUIVI DE MAËVA (1/09/2022)

Savoir utiliser la tablette FNAC

80 %

Réglementation du crédit à la consommation

0 %

La sécurité en magasin

5 %

Tout savoir sur la carte FNAC+

100 %

Les procédures du SAV

0 %

Accueillir nos clients au SAV

0 %

ANNEXE 5 : Extrait du tableau de suivi des formations par collaborateur – plateforme fnacdarty.coach.fr (suite et fin)

EXTRAIT DU TABLEAU DE SUIVI DE DANY - 1/09/2022

Savoir utiliser la tablette FNAC

30 %

Réglementation du crédit à la consommation

80 %

La sécurité en magasin

5 %

Tout savoir sur la carte FNAC+

100 %

Les procédures du SAV

90 %

Accueillir nos clients au SAV

10 %

EXTRAIT DU TABLEAU DE SUIVI D'ALYZÉE (1/09/2022)

Savoir utiliser la tablette FNAC

40 %

Réglementation du crédit à la consommation

10 %

La sécurité en magasin

5 %

Tout savoir sur la carte FNAC+

40 %

Les procédures du SAV

70 %

Accueillir nos clients au SAV

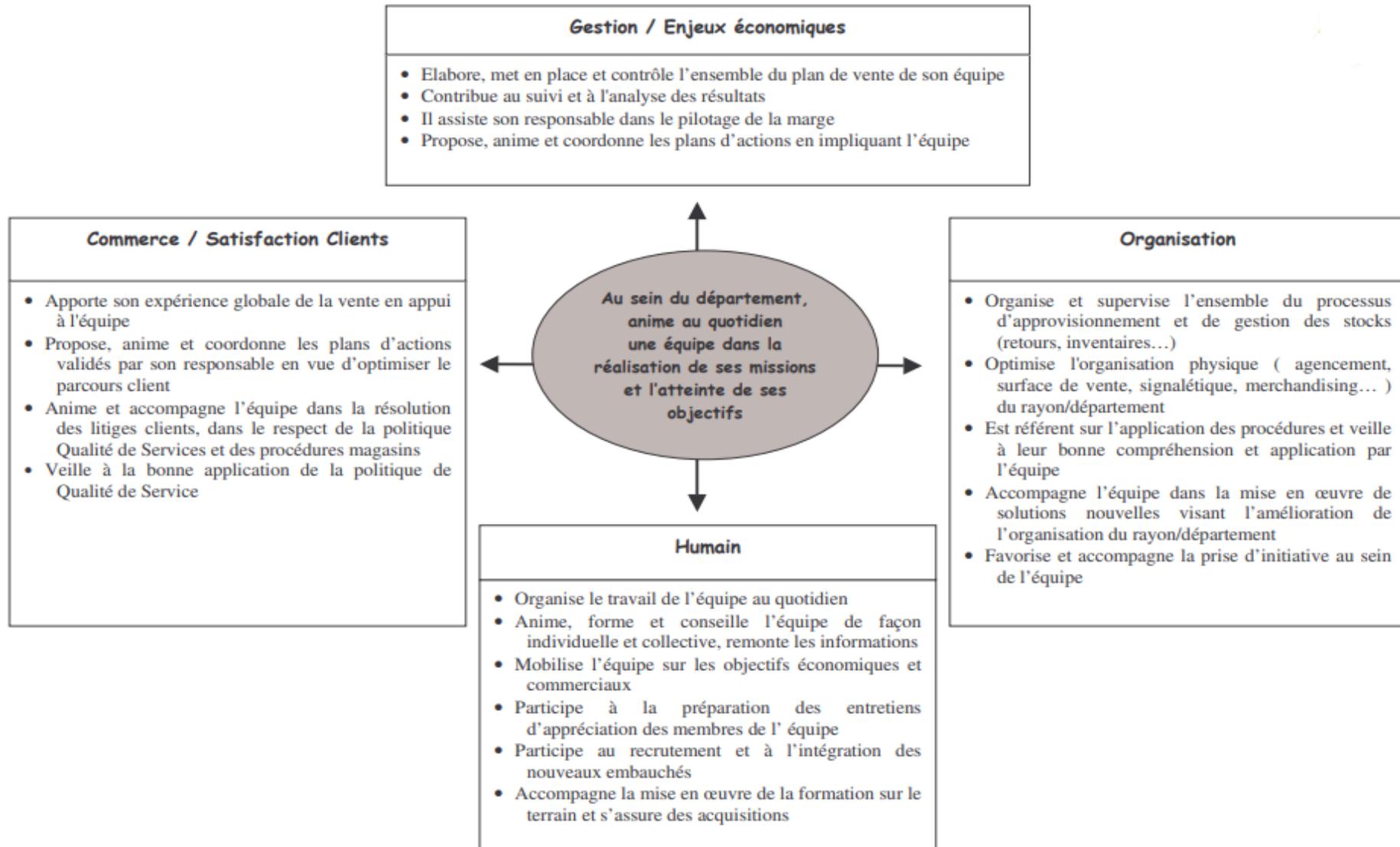
80 %

Document auteur

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 14 sur 16

ANNEXE 6 : Description de fonction – Responsable de département

Cette annexe correspond à l'annexe 19 du contexte national.



Document FNAC Bergerac

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 15 sur 16

ANNEXE 7 : Curriculum Vitae conservés pour le poste de responsable de département

Cette annexe correspond à l'annexe 21 du contexte national.



NÉE LE 15/02/1990
PERMIS B

DIPLÔMES

2013
MASTER EN MANAGEMENT INTERNATIONAL ET STRATÉGIE DE BUSINESS
INSEEC Business School Bordeaux (33)

2010
BTS COMMERCE INTERNATIONAL
Institut Consulaire de Formation de Cognac (16)



POUR ME CONTACTER

Portable : 07 10 98 XX XX
E-mail : Lauriane1@XXXXX.fr
LinkedIn.com/in/Lauriane-K1X
Facebook : @laurianeK
Instagram : @L.K24

Adresse :
rue G.
24 100 Bergerac

LAURIANE . K

Manageuse d'une équipe commerciale

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

DEPUIS 2017 : GÉRANTE ASSOCIÉE
FLEURY BOIS | CONSTRUCTION BOIS - BARDAGE
Gestion administrative et financière
Mise en place et organisation de chantier
Relation client
Gestion porte feuille client
Prospection
Développement commercial / Veille
Négociation fournisseurs

2016-2017 : RESPONSABLE COMMERCIALE PERMIGO BORDEAUX
Accueil des clients, vente et négociation
Suivis de formation des candidats
Gestion des appels téléphoniques
Édition des plannings des moniteurs
Gestion commerciale et financière
Management d'une équipe de 5 moniteurs
Développement de la visibilité de l'agence sur Bordeaux
Création de partenariats (écoles, associations, entreprises)

2015-2016 : ADJOINTE DE DIRECTION ALDI BORDEAUX

2014-2015 : RESPONSABLE DE MAGASIN LIDL AQUITAINE

Missions à ALDI & LIDL :
Management d'une équipe de 10 à 15 personnes
Gestion et répartition des tâches et responsabilités (plannings, management, contrôles)
Gestion et tenue commerciale du magasin
Organisation et réalisation d'inventaires
Prévisions et gestion financière



Sébastien D.

Formation scolaire

2003 : B.T.S Informatique de Gestion - Développeur d'application - Bordeaux
1995 : B.T.S. Action Commerciale (BTS MCO actuel) -Toulouse
1993 : Baccalauréat Technologique Hôtelier - Toulouse

COMPÉTENCES techniques

- Systèmes d'exploitation : Windows 10, Windows Server 2012, 2016, Mac Os X
- Virtualisation : VMWare, Hyper V, Parallels, Virtual Box
- Logiciels : Active Directory, Exchange server, Office 2016, Lotus Notes, TeamViewer, Sage X3, Microsoft Dynamics AX
- Réseaux : TCP/IP, WAN, LAN, Cloud, Fortinet
- Internet des Objets (IoT) : Homekit, Alexa, Google Home, Zigbee, Lora Sigfox.

54 impasse de la mairie
24100 Bergerac
06 XX XX XX XX
d.sebastien24@XXXXX.com
LinkedIn.com/in/sebastien-D
45 ans - Permis B

Responsable des systèmes d'information

Principales compétences :

Responsable des systèmes d'information (RSI) ,
Management, transformation digitale, accompagnement au changement, gestion de projet, infrastructure et réseaux, gestion des budgets, support informatique, impression 3D.

EXPÉRIENCES ET FORMATIONS PERTINENTES

Depuis 2018: IT Manager chez Vinci Immobilier - Bordeaux
- Gestion des Technologies de l' Information (IT) et des systèmes informatiques.
- Planification, organisation, contrôle et évaluation des opérations informatiques.
- Management du personnel informatique (recrutement, formation, fixation d'objectifs, évaluation des performances).
- Gestion des actifs, de la sécurité de l'information et des infrastructures.
2015-2017 : Responsable Support IT et Mobilité - Groupe SUEZ- Bordeaux
- Management d'une équipe de 10 collaborateurs
- Gestion du budget et des achats liés à l'IT (matériel, logiciels, licences).
- Déploiement des applications mobiles :
AppStore, Google Play Store, Microsoft Store
-Supervision des réseaux et serveurs.
2011- 2015 : Consultant Solutions Informatiques - Indépendant - Bordeaux
- Conseil auprès d'entreprises et de particuliers, choix des solutions matérielles et logicielles en fonction des attentes et besoins.
- Administration système et réseaux.
- Maintenance des postes et serveurs.
2009- 2013 : Responsable Support Informatique - BEBE 9 - Lyon
Responsable du support informatique de 90 points de vente BEBE 9 et commercialisation des solutions matérielles et logicielles.
2007-2009 : Directeur Régional - Microconcept SAS- Sud de la France
- Gestion de 15 magasins intégrés et franchisés.
- Management de 50 collaborateurs
2003-2007 : Responsable de magasin - Microconcept SAS- Sud de la France

LANGUES

Anglais- Niveau B1
Bon niveau technique, bonne compréhension orale et écrite.
Espagnol- Niveau B2

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2023
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 23MCOMEC-1	Page 16 sur 16