

EXAMEN MODULE

« UE5 – MANAGEMENT DE PROXIMITE »

Jeudi 5 septembre 2013

13h00 – 15h00

Durée 2 heures

(ni document ni calculatrice autorisés)

Vous venez d'être embauché(e) dans un cabinet de courtage en tant que manager d'une équipe de 10 collaborateurs dont l'activité est l'assurance des TNS, gestion tant "papier" (souscription, gestion des contrats et des sinistres et évidemment gestion des clients) que gestion téléphonique.

L'organisation n'était pas clairement définie dans ce service (traitement aux bons vouloir des uns et des autres) et ne faisait l'objet d'aucun suivi particulier (activité annexe pour l'entreprise).

Ce cabinet de courtage est en phase de conclusion d'un partenariat important, ce qui va lui générer du flux. L'arrivée de ce partenaire s'il se fait, sera l'occasion d'embaucher 10 nouveaux collaborateurs en CDI.

A- Dès votre embauche, vous accompagnez le commercial chez ce nouveau partenaire afin d'appuyer sa démarche et présenter les éléments essentiels de ce développement (les éléments de la nouvelle organisation, les outils de pilotage de l'activité ; les éléments essentiels de votre système d'information...)

- 1- En incluant les nouveaux collaborateurs, comment envisagez vous l'organisation du service ? (gestion administrative et téléphonique)
- 2- Y a-t-il des consignes spécifiques à transmettre au service RH pour le recrutement des 10 nouveaux collaborateurs ?

B- Le partenariat est enfin conclu. Votre hiérarchique vous demande désormais d'annoncer à votre équipe ce nouveau partenaire et ce faisant, d'annoncer la nouvelle organisation.

- 1- Comment allez-vous procéder ?
- 2- Précisez les modalités d'organisation de la réunion ou des réunions : objectifs ; choix des participants ; ordre du jour ; organisation
- 3- Allez-vous mettre en place des actions pour motiver le personnel ? Si oui, lesquels ?

C- Dans le cadre de cette réunion, un problème éclate entre quelques collaborateurs.

- 1- Indiquez vos réactions et actions immédiates pour résoudre le différent.
- 2- Quels sont les outils à privilégier pour gérer un conflit entre vos collaborateurs ?