

EXAMEN MODULE

« U5 – LE MANAGEMENT DE PROXIMITE »

Lundi 6 février 2012

10 H 30– 12 H 30

Durée 2 heures

(ni document ni calculatrice autorisés)

Votre entreprise vient de se réorganiser et est passée d'une logique nationale à une logique régionale. Chaque région, au nombre de 5 (Nord-Est / Nord-Ouest / Sud-Est / Sud-Ouest / IDF-Centre), est donc indépendante des autres et doit gérer le périmètre affecté. Chaque région s'est vue attribuée la gestion des départements qui la compose.

Vous êtes le manager d'une équipe "souscription" de 20 collaborateurs de contrat individuel en complémentaire de frais (Santé) au sein du pôle régional Sud-Est de "souscription". Dans un souci d'efficacité et de qualité, la direction souhaite que vous mettiez en place au sein de votre pôle, un service "Administration des ventes" (ADV). Ce service, composé de 5 collaborateurs que vous prendrez dans votre équipe actuelle, aura pour objectif de faire le lien entre les commerciaux et l'équipe de souscription en validant les documents reçus des commerciaux (qualité du remplissage du bulletin d'adhésion, présence des documents nécessaires, RIB, attestation Vitale ...).

Vous devez présenter à votre responsable votre plan d'action pour votre pôle (ADV et Souscription).

A) Ainsi :

Vous êtes convaincu que pour régler une grande partie des problèmes soulevés, l'organisation d'une ou plusieurs réunions s'impose ; il vous est demandé :

- 1) d'analyser l'opportunité d'organiser une ou plusieurs réunions (tenir compte des styles de management)
- 2) de préciser les modalités possibles de l'organisation que vous avez retenue (objectifs, choix des participants, durée, ordre du jour, etc.)

B) vous devez veiller à une efficacité et à une qualité exemplaire des services rendus ; pour cela :

- 1) Préciser les indicateurs que vous allez déployer afin de valider l'efficacité de votre organisation (ADV et Souscription)
- 2) Indiquer les actions prévues pour le service ADV afin de réduire le nombre de dossiers incomplets ou mal remplis.

C) Cette nouvelle réorganisation occasionne un différend entre 2 de vos collaborateurs relativement au choix des personnes désignées dans le nouveau pôle « administration des ventes »

Indiquez les moyens/actions/outils à privilégier pour gérer les conflits entre vos collaborateurs et motiver une équipe déstabilisée...

D) Lors de cette réunion, divers comportements sont constatés parmi les participants :

- Marie : souvent désabusée et sûre d'elle. Elle sait tout et a toujours raison
- Karim : il trouve rarement l'occasion de parler en raison de sa timidité en groupe; il a souvent des remarques pertinentes lorsqu'il est en face à face
- Robert : bavard et indiscipliné ; il est toujours à parler avec ses voisins et part dans tous les sens quand il a la parole
- Aminatou : n'est jamais d'accord avec rien ni avec personne et le montre souvent bruyamment

Quelle est la conduite à tenir pour gérer cette situation à l'occasion de la réunion ?