

Le plan d'accompagnement de Paul, vendeur chez Décor&Sens

Le tableau de bord mensuel de Décor&Sens confirme que Paul, vendeur au rayon décoration, transforme 23,5 % des clients qu'il conseille, contre 29 % pour l'équipe. M. Benali lui propose un plan d'accompagnement de trois mois : un coaching hebdomadaire par la responsable de rayon et une journée de formation « conclure la vente » (document 1). L'objectif fixé avec Paul est un taux de transformation de 27,0 % au bout de trois mois. Assistant(e) manager, vous chiffrez le gain attendu et le coût du plan.

Document 1 : données du plan d'accompagnement

Élément	Valeur
Clients conseillés par Paul chaque mois	3 600
Taux de transformation actuel / visé	23,5 % / 27,0 %
Panier moyen de Paul	34,20 € HT ; taux de marque de 40 %
Coaching	2 h par semaine pendant 12 semaines par la responsable de rayon, taux horaire brut 16,80 €, charges patronales de 42 %
Formation « conclure la vente »	1 jour (7 h) : frais pédagogiques 350 € ; salaire de Paul 12,60 € brut de l'heure, charges patronales de 42 %

Annexe 1 (arrondir les montants à deux décimales, les tickets à l'unité, les mois à une décimale)

Question	Réponse
Nombre de tickets mensuels actuels de Paul	_____
Nombre de tickets mensuels avec un taux de transformation de 27 %	_____
Tickets supplémentaires par mois	_____
Chiffre d'affaires supplémentaire par mois (€)	_____
Marge supplémentaire par mois, au taux de marque de 40 % (€)	_____
Coût du coaching sur douze semaines, charges comprises (€)	_____
Coût total du plan : coaching et journée de formation, salaire de Paul compris (€)	_____
Nombre de mois de marge supplémentaire nécessaires pour couvrir le coût du plan (mois)	_____

Questions d'analyse

Le plan ne produira son effet que si l'écart vient bien d'une difficulté à conclure la vente. Avant de le lancer, M. Benali doit :

- ☐ Observer Paul en vente et l'écouter pour vérifier la cause (conclusion, découverte des besoins, connaissance produit, affectation aux heures creuses)
- ☐ Lancer le plan immédiatement : le coût est faible
- ☐ Attendre l'entretien annuel

Pendant les trois mois, le suivi le plus adapté est :

- ☐ L'affichage du classement des vendeurs en salle de pause pour le stimuler
- ☐ Aucun suivi avant la fin du plan
- ☐ Un point hebdomadaire sur le taux de transformation de Paul, en privé, avec des retours factuels