



# TABLE DES MATIÈRES

## 1 CADRE DE L'ORGANISATION COMMERCIALE ET MISSIONS DES COLLABORATEURS 7

### CHAPITRE 1 | LE CADRE DE L'ORGANISATION COMMERCIALE 9

1 LES GRANDS TYPES DE STRUCTURES COMMERCIALES 9

2 L'ORGANISATION COMMERCIALE 14

3 LES ÉVOLUTIONS DES ORGANISATIONS COMMERCIALES 18

**LEXIQUE 21**

**ENTRAÎNEMENT 22**

### CHAPITRE 2 | LES RÔLES ET DIMENSIONS DU MANAGEMENT 25

1 LES GRANDES THÉORIES DU MANAGEMENT 25

2 LES RÔLES ET MISSIONS DU MANAGER 29

3 COMMENT ÊTRE UN BON MANAGER ? 32

**ENTRAÎNEMENT 38**

### CHAPITRE 3 | L'ENVIRONNEMENT DU MANAGER : DIAGNOSTIC ET OUTILS 39

1 LE DIAGNOSTIC EXTERNE 39

2 LE DIAGNOSTIC INTERNE 42

3 L'INFORMATION ET SON TRAITEMENT 46

**LE VOCABULAIRE UTILE 49**

**ENTRAÎNEMENT 51**

## 2 CONSTITUTION DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE ET ORGANISATION DU TRAVAIL 57

### CHAPITRE 4 | LE RECRUTEMENT 59

1 BIEN PRÉPARER SON RECRUTEMENT 59

2 PRÉPARER L'OFFRE D'EMPLOI 63

3 LE CHOIX DU MODE DE RECRUTEMENT ET LA SÉLECTION DES CANDIDATURES 65

**LEXIQUE 70**

**SCHÉMA RÉCAPITULATIF 71**

**ENTRAÎNEMENT 72**

**CHAPITRE 5 | L'ORGANISATION DU TRAVAIL** **73**

**1** L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ 74

**2** LE RÔLE DE COORDINATION DU MANAGEMENT 78

**3** LA PLANIFICATION DES TÂCHES ET LE CONTRÔLE 81

**LEXIQUE** **84**

**ENTRAÎNEMENT** **85**

**3 LA FIXATION D'OBJECTIFS ET LE PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ** **87**

**CHAPITRE 6 | LE PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ** **89**

**1** LE CONTEXTE ET LA CONSTRUCTION DU TABLEAU DE BORD 89

**2** L'ANALYSE DU TDB 95

**3** LA PRISE DE DÉCISION 98

**LEXIQUE** **101**

**ENTRAÎNEMENT** **102**

**CHAPITRE 7 | LES OBJECTIFS COMMERCIAUX** **103**

**1** DÉFINIR LES OBJECTIFS COMMERCIAUX 103

**2** FORMULER L'OBJECTIF ET LE COMMUNIQUER 106

**3** LE SUIVI : CONTRÔLE, ÉVALUATION ET FEEDBACKS 110

**LEXIQUE** **114**

**ENTRAÎNEMENT** **115**

**CORRECTION DES ENTRAÎNEMENTS** **119**