

CHAP 7 L'ORGANISATION DU TRAVAIL DE L'EQUIPE

I. L'organisation du travail de l'équipe et la définition des missions

II. Les outils d'analyse de la répartition des tâches

A. L'analyse des tâches

B. L'élaboration du TRT

C. L'étude du TRT

III. La délégation

A. Les raisons de la délégation

B. Les principes de la délégation

IV. La planification et le suivi des activités

A. Les plannings

B. Les méthodes d'ordonnancement

1. La méthode américaine PERT (Program Evaluation and Review Technique)

2. Le diagramme de Gantt

C. Le suivi des activités

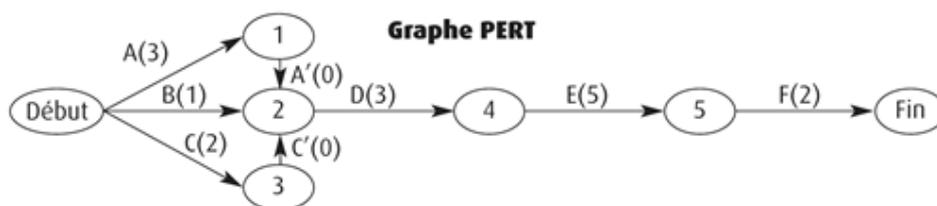
CHAP 7 L'ORGANISATION DU TRAVAIL DE L'EQUIPE- Le plan et les annexes

Annexe1 : exemple de Tableau de Répartition des Tâches- TRT

Activités	Tâches	Temps passé par semaine pour chaque vendeur				Temps total par tâche
		V1	V2	V3	V4	
Accueil, conseil	Accueil téléphonique	3	3	1	0	7
	Accueil physique	4	1	3	1	9
Vente en rayon	Contact avec le client	11	25	21	20	77
	Remise en place du rayon	6	2	3	3	14
Administratif	Vérification des stocks, commandes	3	0	3	4	10
	Administration des commandes clients (bordereaux...)	8	4	4	7	23
Total par vendeur		35	35	35	35	

Annexe2 : Graphe PERT

Tâche	Nature de la tâche	Durée de la tâche	Tâches à réaliser au préalable
A	Rencontrer les candidats et conclure le recrutement	3 jours	
B	Vérifier que les ordinateurs et logiciels sont immédiatement opérationnels	1 jour	
C	Préparer le plan de formation des opérateurs	2 jours	
D	Former les opérateurs à la culture d'entreprise et leur faire rencontrer les responsables d'agence	3 jours	A, B, C
E	Réaliser la formation commerciale et technique	5 jours	D
F	Tester la nouvelle équipe en routant des appels réels issus des agences	2 jours	E



Annexe 3 : Diagramme GANTT

Jours / Tâches	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
A	■	■	■										
B	■												
C	■	■											
D				■	■	■	■	■					
E								■	■	■	■	■	
F												■	■