|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mission 3 – Organiser une réunion de conciliation (Extrait de l’ouvrage D5 de communication) | | Capture d’écran |
| Durée : 1 h 30 + 20’ | Groupe avec un remplissage uni | Source |

**Jeux sérieux**

* Concevoir des groupes de 4 étudiants,
* Chaque étudiant conçoit ses propres documents au sein du groupe,
* Á l’issue du temps de travail, le groupe compare et analyses les productions de chacun et retient les documents qui seront soumis au formateur et/ou aux autres groupes.

**Contexte professionnel**

Depuis quelques semaines l’ambiance de travail s’est dégradée et des tensions sont apparues entres les commerciaux, le comptable et le préparateur logistique. Par ailleurs, des clients n’ont pas été livrés dans les délais ou ont eu des livraisons incomplètes.

M. Sacardi a organisé, une réunion houleuse le 15 novembre avec les personnes concernées. En effet, chacun a rejeté la faute sur l’autre et deux clans sont apparus : les commerciaux contre le comptable et le préparateur (compte rendu de la réunion : **document**).

Pour sortir de cette situation, M. Sacardi souhaite organiser deux réunions, une avec le comptable et le préparateur et une autre avec les commerciaux. L’objectif sera de trouver des solutions pour sortir de la crise et de demander à chacun ce qu’il propose pour améliorer la communication. La situation donne une mauvaise image de l’entreprise et M. Sacardi se dit prêt à sanctionner, les personnes qui refuseront de faire des efforts.

Vous devez préparer les deux réunions qui auront lieu le 1er décembre avec le comptable et le préparateur et le 2 décembre avec les commerciaux, en salle de réunion à 9 h.

**Travail à faire**

1. Rédigez les convocations pour les réunions du 1er et du 2 décembre (comptable : M. Thomas Penketi ; préparateur : M. Gille Lipouge ; commerciaux : M. Jacques Paire, Mme Emilie Dalbens, M. Julien Sournier, Mme Lise Chiffard)
2. Indiquez un plan de déroulement des réunions en indiquant le style d’animation le plus adapté à la situation et les qualités dont M. Sacardi devra faire preuve pour faciliter le bon déroulement de la réunion (proposez des solutions qui pourraient, selon vous, réduire les conflits).
3. Proposez des supports de communication visuels qui résument la situation, les causes et les conséquences à partir du CR de la réunion et de vos propositions de solution.

**Doc. Compte rendu réunion du 15 novembre à 8 h**

**Objet** : Compte rendu réunion du 15 novembre

Le 18 novembre à Annecy

**Personnes présentes** : M. Sacardi, gestionnaire de PME, commerciaux, comptables, préparateur

Nous avons résumé les problèmes et les causes évoquées de façon objective tels qu’ils nous ont été communiqués au cours de la réunion.

|  |  |
| --- | --- |
| **Causes des retards et des erreurs de livraison** | |
| * Les commerciaux réémettent les bons de commande avec retard. * Le comptable impose des bons de commande papier et interdit la saisie directe sur le PGI. * Les commerciaux rédigent mal les bons de commande (perte de temps). | * Le comptable passe les commandes en retard. |
| * Les fournisseurs nous livrent parfois avec du retard. * Le préparateur reçoit les ordres de préparation imprécis. | * Le préparateur prépare mal les colis. |
| * Le préparateur reçoit les ordres de préparation trop tard. * Le préparateur a des délais de préparation trop courts. * Le préparateur met trop de temps pour préparer les colis. | * Le préparateur remet les colis avec du retard. |
| **Causes de la perte de certaines ventes** | |
| * Le comptable bloque les clients insolvables dans le PGI et les commerciaux ne lisent pas l’état du client dans le PGI. | * Ventes bloquées après accord du client |