

Grille d'évaluation de la concurrence du magasin KIABI

Barème : La notation est comprise entre 0 et 3, la moyenne est donc de 1.5. Afin de déterminer la note de chaque critère, l'enseigne devra répondre aux trois conditions présentes sous celui-ci :

- Si les 3 conditions sont réunies la note est de 3
- Si 2 conditions sont réunies la note est de 2
- Si 1 condition est réunie la note est de 1
- Si aucune des conditions n'est réunie la note est de 0

Sauf, cas exceptionnel ou pour certaine questions le barème de notation est imposé sous le critère auquel il correspond.

1) Le rayon bébé KIABI

a) Le personnel

| NOTATION | 3 | 2 | 1 | 0 | Commentaires |
|--|---|---|---|---|--|
| <u>Accueil en rayon</u> <ul style="list-style-type: none">- (1) Bonjour- (2) + Personnel souriant- (3) + Le personnel se montre disponible par une phrase d'accueil (ex : si vous avait besoin de renseignement...) | | X | | | La phrase d'accueil n'est pas systématique ! |
| <u>Prise en charge du client en rayon</u> <ul style="list-style-type: none">- (1) Le personnel est pro actif- (2) + Respect complet des étapes de la vente- (3) + Accompagnement du client aux caisses | | X | | | Aucun accompagnement du client aux caisses : le client se sent parfois « abandonné » |
| <u>Caisses</u> <ul style="list-style-type: none">- (1) Respect du SBAM- (2) + Proposition de la carte de fidélité- (3) + Demande du code postal | X | | | | Demande régulière du code postal et commune |

| | | | | | |
|--|-------|---|--|--|--|
| <u>Cabines d'essayage</u> - (3) 5 cabines et plus, avec cabine pour personnes handicapées - (2) 5 cabine et plus - (1) 2 à 4 cabines - (0) 0 à 2 cabines | X | | | | Cabines nombreuses et 2 pour personnes handicapées |
| <u>Gestion des réclamations de la clientèle</u> - (1) prise en charge de la réclamation par une conseillère - (2) + Possibilité de contact et de suivi par e-mail de la réclamation - (3) + Réponse téléphonique rapide | | X | | | Aucun appel téléphonique sortant vers le client |
| TOTAL POINTS | | | | | |
| MOYENNE (? à calculer) | | | | | Note ramenée sur 20 : |

| Le personnel | | | | |
|--|-------|------|----------|-----------|
| NOTATION (Note max 3 par critère) | KIABI | GEMO | LA HALLE | LECLERC.S |
| Accueil en rayon | | 1 | 3 | 0 |
| Prise en charge clients | | 0 | 3 | 1 |
| Caisses | | 2 | 2 | 1 |
| Cabines d'essayage | | 2 | 3 | 1 |
| Gestion des réclamations de la clientèle | | 1 | 2 | 1 |

| | | | | |
|----------------------------|------|-------|-------|-------|
| note totale (total points) | | | | |
| Moyenne Globale/20 | | | | |

- Complétez les résultats
- Faites une représentation graphique des résultats (radar)
- Analyse
- Préconisations

b) L'assortiment du rayon

| NOTATION | 3 | 2 | 1 | 0 | Commentaires |
|---|----------|-------|----------|---|--|
| <u>Présence de marques nationales</u> <ul style="list-style-type: none"> - Facilement visible et nombreuses (aux moins 4) = note 3 - Peu visible mais nombreuses = note 2 - Peu nombreuses (entre 1et 4) = note 1 - Quasi inexistantes (0 à 1) = note 0 | <u>X</u> | | | | <u>Snoopy, batman, hello kitty, maya l'abeille ,</u> |
| <u>Présence des 1er Prix</u> <ul style="list-style-type: none"> - Facilement visible et nombreuses (aux moins 4) = note 3 - Peu visible mais nombreuses = note 2 - Peu nombreuses (entre 1et 4) = note 1 - Quasi inexistantes (0 à 1) = note 0 | <u>X</u> | | | | <u>Très visible</u> |
| <u>Présence des MDD</u> <ul style="list-style-type: none"> - Facilement visible et nombreuses (aux moins 4) = note 3 - Peu visible mais nombreuses = note 2 - Peu nombreuses (entre 1et 4) = note 1 - Quasi inexistantes (0 à 1) = note 0 | <u>X</u> | | | | <u>Kiabi présente en majorité ses MDD</u> |
| <u>Organisation du rayon</u> <ul style="list-style-type: none"> - (3) Théâtralisation du rayon - (2) Rangement effectué - (1) Présence des tailles | | | <u>X</u> | | <u>Présence de nombreuses tailles mais très mal rangées</u> |
| <u>Signalétique :</u> <ul style="list-style-type: none"> - (1) Présence d'IVL (promotions, produits...) - (2) Présence des étiquettes prix - (3) Présence d'une borne d'informations (prix, ou entretien ...) | | | <u>X</u> | | <u>Quelques PLV...qui ne correspondent pas toujours au rayon !</u> |
| TOTAL POINTS | | | | | |
| MOYENNE | | | | | Note ramenée sur 20 : |

| Rayon bébé | | | | |
|------------------------------------|-------|------|----------|-----------|
| NOTATION (Note max 3 par critère) | KIABI | GEMO | LA HALLE | LECLERC.S |
| Présence marques nationales | | 3 | 3 | 3 |
| 1er Prix | | 1 | 3 | 3 |
| MDD | | 3 | 3 | 3 |
| Organisation du rayon | | 2 | 2 | 2 |
| Signalétique | | 2 | 2 | 3 |
| note totale (total points) | | | | |
| Moyenne Globale | | | | |

- Complétez les résultats
- Faites une représentation graphique des résultats sous forme de RADAR
- Analyse
- Préconisations