

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> - (1) Bonjour - (2) + Personnel souriant - (3) + Le personnel se montre disponible par une phrase d'accueil (ex : si vous avait besoin de renseignement...)		<u>X</u>			La phrase d'accueil n'est pas systématique !
<u>Prise en charge du client en rayon</u> - (1) Le personnel est pro actif - (2) + Respect complet des étapes de la vente - (3) + Accompagnement du client aux caisses		<u>X</u>			Aucun accompagnement du client aux caisses : le client se sent parfois « abandonné »
<u>Caisses</u> - (1) Respect du SBAM - (2) + Proposition de la carte de fidélité - (3) + Demande du code postal	<u>X</u>				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> - 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	X				<u>Snoopy, batman, hello kitty, maya l'abeille ,</u>
<u>Présence des 1er Prix</u> - 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	X				<u>Très visible</u>
<u>Présence des MDD</u> - 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	X				<u>Kiabi présente en majorité ses MDD</u>
<u>Organisation du rayon</u> - (3) Théâtralisation du rayon - (2) Rangement effectué - (1) Présence des tailles			X		<u>Présence de nombreuses tailles mais très mal rangées</u>
<u>Signalétique :</u> - (1) Présence d'IVL (promotions, produits...) - (2) Présence des étiquettes prix - (3) Présence d'une borne d'informations (prix, ou entretien ...)			X		<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