

Grille de notation ¶

□	0 Point□	1 Point□	2 Points□	3 Points□
Communication non-verbale□				
Apparence□	Négligé, tenue vestimentaire négligé, absence de maquillage, la vendeuse paraît très froide.□	Négligé, tenue négligé, maquillé mais absence de rouge à lèvres, la vendeuse tendue.□	Satisfaisante, tenue satisfaisante, maquillé, la vendeuse paraît naturelle.□	Très satisfaisante, tenue en cohérence avec la parfumerie, port de bijoux, maquillé, cheveux coiffés, la vendeuse paraît très naturelle et aimable.□
Comportement□	Aucune courtoisie, aucun dynamisme et ne fait en aucun cas preuve d'empathie.□	Fait preuve de peu de courtoisie, peu de dynamisme et peu d'empathie.□	Vendeuse courtoise, dynamique et faisant preuve d'empathie.□	Vendeuse très courtoise, très dynamique, fait preuve d'empathie, elle cherche à créer une relation et s'intéresse à son client.□
Expression visage□	Ne regarde pas le client, pas de sourire, visage figé.□	Regard fuyant, sourire forcé et visage figé.□	Regard fixe, sourire naturel et visage fixe.□	Regard vivant, sourire naturel et visage expressif.□
Posture□	Tenue du corps totalement relâché.□	Tenue du corps relâché.□	Posture droite face au client.□	Posture droite et dynamique face au client.□
Langage□	Langage familier.□	Langage trop technique (incompris par le client).□	Langage courant.□	Langage technique.□
Voix□	Ton monotone et débit très lent et irrégulier.□	Ton monotone et débit lent voire trop rapide et irrégulier.□	Ton vivant et débit normal mais irrégulier.□	Ton vivant et débit normal.□
Gestuelle□	Gestuelle totalement fermée: jambes et bras croisés.□	Gestuelle fermée: main croisée.□	Gestuelle trop ouverte (peu faire peur au client).□	Gestuelle adaptée au client en face.□

¶

¶

Accueil et prise de contact personnalisé□				
Disponibilité□	Pas de présence de vendeuse ni en rayon, ni en magasin.□	Présence de vendeuse en caisse mais dos à l'entrée, déballe les produits réceptionner.□	Présence de vendeuse en rayon et en magasin.□	Présence de vendeuse à l'entrée du magasin et attend le client.□
Prise de contact	Pas de sourire et non disponible.□	Salue le client: « Bonjour ».□	Souri, salue le client « Bonjour » et.□	Souri, salue le client personnellement.□

Vous devez CLAIEMENT fixer les règles de l'évaluation en précisant POUR CHAQUE QUESTION à quoi correspond « Très Satisfaisant ? Moyennement Satisfaisant et Insuffisant » ou comme dans l'exemple précédant « 0 point, 1 point, 2 points, 3 points »

Ce travail est long et fastidieux aussi contentez vous de 2 ou 3 échelons de notation

5 Stockage et traitement des données

→ grilles : faites au moins 3 évaluations de chaque personnel ciblé (ou de vous-même !)

→ performances commerciales : les résultats commerciaux peuvent également être exprimés sous forme de tableau EXCEL

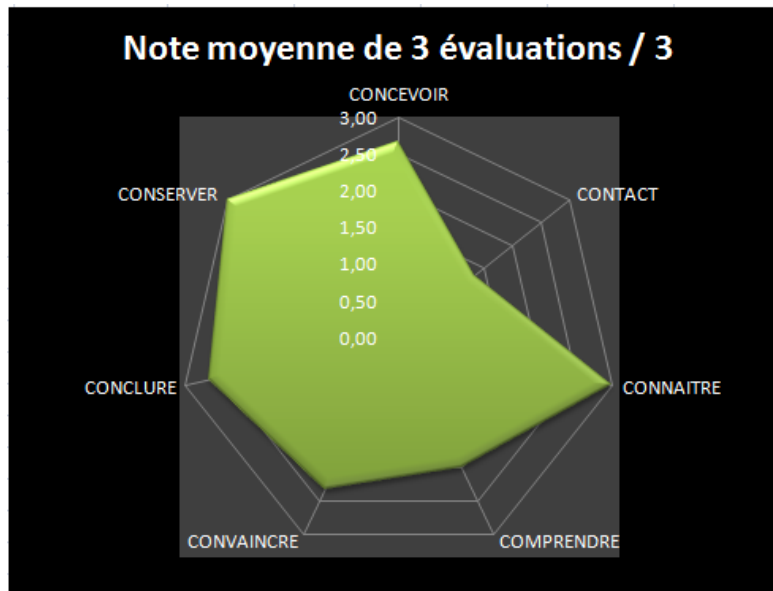
	Nombre de Contacts	Dont : contacts subis (à l'initiative de client)	Dont : contacts proactifs (à MON initiative)	Nombre de clients argumentés	Nombre de ventes	Nombre de contrats d'extension de garantie
BRUT	225	83	142	127	44	12
%	100%	36,9%	63,1%	56,4%	34,6%	27,3%

Ca réalisé € TTC :	5 550	100%
dont produits	4 770	85,9%
dont extensions	780	14,1%

Mon taux de concrétisation de 34,6% est au dire de mon tuteur, supérieur à la moyenne de l'équipe actuelle

Evaluez votre TConcrétisation, votre IV (il faut le nombre de produits vendus) et votre panier moyen





- sous Excel (tableau + graphique polaire)

6 Analyse et préconisations

En fonction de vos résultats, que proposez-vous ?

NB : volontairement les 3 images correspondent à 3 études différentes ! Ne copiez pas stupidement

