

LA GESTION

DU DEVELOPPEMENT

INDIVIDUEL



Employé de service client Drive Niveau 2

 **Auchan**

EVALUATION GDI DU SALARIE

Employé de service client Drive

Niveau 2

NOM : _____

PRENOM : _____

Période d'activité : _____

Matricule : _____

Date de l'entretien : _____

Préambule à l'entretien

Ce que j'ai apprécié, les réussites dans mon métier, les moments forts de l'année :

--

Ce que j'ai moins apprécié, les difficultés éventuellement rencontrées :

--

Quels sont les points sur lesquels j'ai progressé cette année ?

--

Quel(s) point(s) me reste t-il à travailler ?

--	--	--

* NE = non évaluable dans la situation de travail. Neutralise le point de contrôle

Accueil client	Evaluation			Commentaires
Accueille en permanence le client avec courtoisie et amabilité.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Crée une relation chaleureuse, conviviale et personnalisée (utilisation systématique du nom du client) avec les clients. Les basiques de l'accueil Auchan sont mis en œuvre à chaque client.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
A en permanence une tenue propre et soignée.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Saisit toutes les opportunités pour faire plaisir au client.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Contribue à la fidélisation de la clientèle par son comportement d'accueil et de service.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
Cotation préconisée				
Cotation retenue				

Service client	Evaluation			Commentaires
Connait et maîtrise le site web drive (son fonctionnement, les promos, et les services du magasin).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Se rend rapidement disponible pour le client et prend en charge le client avec autonomie et efficacité en toutes circonstances.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Remonte toutes les informations ou suggestions clients.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Règle les litiges client de façon autonome avec tact et diplomatie en préservant l'image de la société.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Lutte efficacement contre les manquants (suit les tâches en erreur dans l'outil de gestion, contacte le client en vue de lui proposer une substitution).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Fait des propositions et met en place des solutions pour améliorer le service rendu à la clientèle.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
Cotation préconisée				
Cotation retenue				

Technique métier	Evaluation			Commentaires
Connait l'ensemble des règles et procédures de son métier (échanges, retours, établissement de factures, remise en stock des commandes annulées, carte cadeaux, décagnottage waaoh).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Respecte systématiquement les consignes de sécurité en préparation et en livraison (ne pas grimper sur les étagères, utiliser le matériel mis à disposition : escabeaux, plateforme...).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Applique l'ensemble des règles et procédures de son métier.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Tient à jour les documents de l'accueil (main courante des opérations financières, tableau de suivi des anomalies).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Facilite la prise en main du poste par ses collègues par la bonne tenue de son poste.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Prend des initiatives ; propose et met en place des innovations en vue d'améliorer la tenue du poste de travail.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
Cotation préconisée				
Cotation retenue				

Gestion de la relation client	Evaluation			Commentaires
Connait et maîtrise les outils de communication (Dirqua, messagerie Auchan, etc).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Connait et maîtrise l'outil de CRM (compréhension des fiches client et alimentation des événements clients).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Participe systématiquement à l'élaboration d'animations commerciales.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Identifie le besoin, apporte une solution personnalisée et détermine la solution de réparation la plus confortable pour le client et économique pour l'entreprise.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Participe au recrutement de nouveaux clients par ses actions régulières. Et met en œuvre des solutions pour améliorer la qualité de relation client et la fidélisation.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
Cotation préconisée				
Cotation retenue				

Tenue du poste & son environnement	Evaluation			Commentaires
Maintient un point d'accueil en permanence propre en respectant le planning et les consignes de nettoyage (comptoir, sol, espace annexe de l'accueil).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Retire régulièrement du point accueil les articles retournés par les clients (remise en stock ou passage en démarque).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Contribue spontanément au maintien d'une zone de livraison propre et agréable (bornes, quais et partie de l'entrepôt visible du client).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
L'ensemble des informations clients est présent et d'actualité (erratum, dirqua, informations diverses, etc).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Met en valeur l'espace accueil en fonction des saisonnalités ou des opérations commerciales.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
Cotation préconisée				
Cotation retenue				

Respect des terminaux & des bornes				
Utilise correctement le terminal de préparation et en prend soin.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Veille en permanence au bon fonctionnement et à la propreté des bornes.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Range systématiquement en fin de poste le terminal de préparation dans son emplacement.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Signale systématiquement et rapidement les anomalies au responsable.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sensibilise les nouveaux embauchés à l'utilisation du matériel.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Fait des propositions et met en place des solutions quant à la résolution de certains problèmes d'utilisation des terminaux et des bornes.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
Cotation préconisée				
Cotation retenue				

Balisage emplacement picking				
Détecte et remonte les anomalies de balisage.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Traite les anomalies de balisage des paniers.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Change les réglottes de balisage si nécessaire.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Respecte les règles de balisage en vigueur.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Est irréprochable dans la zone dont il a la responsabilité (clarté et fiabilité en respectant les règles en vigueur).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
Cotation préconisée				
Cotation retenue				

Gestion & prévention de la démarque				
Connait les procédures relatives à la démarque.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Applique rigoureusement les procédures du drive permettant d'avoir une action préventive sur les risques de démarque inconnue.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Stocke la démarque casse en temps réel aux endroits prévus à cet effet dans un souci d'économie.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Traite la zone démarque et assure sa gestion informatique au fur et à mesure.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Contribue à améliorer le taux de démarque par ses actions de prévention (scotche et reconditionne les articles et les propose aux clients lors de la livraison).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Alerte sa hiérarchie, propose et met en place des plans d'action.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
Cotation préconisée				
Cotation retenue				

Taux de contrôle produits frais & PGC				
Connait et contrôle la charte qualité produit (date de retrait, DLC), sur sa zone de responsabilité et selon le planning fixé.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Ne prépare et ne livre jamais au client de produits non conformes avec les normes qualité fixées.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Est irréprochable sur le respect de la charte qualité sur sa zone de responsabilité (aucun produits hors charte retrouvés lors de contrôles).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Traite journalièrement les fichiers de produits à démarquer et à céder et réalise les inventaires si besoin.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Informe rapidement son responsable en cas d'anomalie sur les dates limites de vente et la fraîcheur des produits frais.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Met en place les actions de suivi.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
Cotation préconisée				
Cotation retenue				

Productivité				
<i>Productivité en préparation anticipée et en livraison. Echelle de résultats</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Cotation 1 : A une productivité fortement inférieure à la moyenne du site (écart > 10% de la moyenne du site)				
Cotation 2 : A une productivité légèrement inférieure à la moyenne du site (écart compris entre 0 et 10% de la moyenne du site)				
Cotation 3 : A une productivité conforme à la moyenne du site				
Cotation 4 : A une productivité supérieure à la norme du site et est souvent disponible pour aider ses collègues en difficulté				
Cotation retenue				

Qualités personnelles			
A le souci constant de la satisfaction client et fait preuve de gentillesse.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Participe naturellement aux tâches communes de l'équipe liées à sa fonction.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
A le sens et l'esprit d'équipe.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Est vecteur positif de l'image de l'entreprise.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Manifeste un sens de l'intérêt général en sachant allier intérêt du client, de l'équipe et de l'entreprise dans ce qu'il fait ou propose.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
Cotation préconisée			
Cotation retenue			

Comportement professionnel			
Respecte scrupuleusement les process.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Est méthodique et rigoureux.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Est rapide et efficace.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Sait s'adapter au changement et fait face aux imprévus.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
A le sens du résultat à atteindre et cherche à améliorer sa performance.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Est référent dans son métier et forme les nouveaux embauchés.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
Cotation préconisée			
Cotation retenue			

TOTAL DES POINTS METIER :	
TOTAL DES POINTS PRECONISES :	

LE SEUIL DE 36 POINTS EST-IL ATTEINT ? OUI NON

LE SEUIL DE 42 POINTS EST-IL ATTEINT ? OUI NON

Synthèse

Synthèse de l'entretien :

Axes de progrès (plans d'action) :

Moyens et délais pour la réalisation des plans d'actions :