

**LA GESTION**

**DU DEVELOPPEMENT**

**INDIVIDUEL**



# **Vendeur produits et services Niveau 3**

 **Auchan**

# EVALUATION GDI DU SALARIE

Vendeur produits et services

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

Qualité d'accueil	Evaluation			Commentaires
La tenue personnelle est propre et soignée en permanence et conforme aux attentes de l'entreprise.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Le client est accueilli immédiatement avec courtoisie et politesse. Les basiques de l'accueil Auchan sont appliqués au quotidien.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sait faire patienter le client en cas d'affluence, par un regard adapté, une attitude, un sourire, etc.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Va au devant des clients et crée une relation de proximité. Est clair et précis dans ses explications.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sa connaissance des services du secteur et du magasin lui permet de renseigner le client avec efficacité et pertinence.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sait personnaliser la relation avec chaque client et est référent dans l'équipe en terme d'accueil, il forme les nouveaux et conseille ses collègues.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

Service Client	Evaluation			Commentaires
Chaque client est considéré et pris en charge avec efficacité. Le collaborateur est autonome dans la vente et la prise de commande.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
L'écoute active du client permet de déceler de manière pertinente son besoin et de l'orienter efficacement.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Le temps passé avec chaque client est adapté à la fréquentation du rayon.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Traite les suggestions clients de son périmètre. Remonte de manière régulière et fiable toutes les informations pertinentes.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Gère les demandes spécifiques clients dans leur intégralité (commandes, devis, retours, qualité). Sait régler les litiges courants avec tact et en préservant l'image d'Auchan.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Prend régulièrement des initiatives mesurables pour améliorer le service et fidéliser le client.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

Technique de Vente	Evaluation			Commentaires
Applique les connaissances acquises lors de la formation vente.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sait, de par sa connaissance produits, effectuer une bonne argumentation de vente fondée sur les 5C (contact client, connaître les besoins, le convaincre du produit qui lui convient, conclure la vente et dans un climat de confiance).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Orienté les ventes en fonction des priorités du rayon (listing fraîcheur stock unitaire) tout en respectant les besoins du client.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Propose systématiquement et vend régulièrement une solution complète (produits, accessoires et consommables).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Est référent sur la technique de vente et est capable de former ses collègues et accueille les nouveaux embauchés.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

Gammes et produits	Evaluation			Commentaires
Connait sa gamme de produits (1er prix, 20/80, marques propres, nouveautés).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Connait la saisonnalité de ses différents produits.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Connait bien toutes les caractéristiques techniques des produits et leurs spécificités pour conseiller en spécialiste le client.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Se tient informé sur le marché, les produits (revues, Internet, commerciaux, etc) et ses évolutions. Suit et communique sur la nouveauté.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Référent sur sa connaissance produit ce qui fait de lui un appui essentiel pour le chef de rayon. Il peut être sollicité par la Centrale pour la sélection des gammes.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

<b>Respect des procédures, démarques.</b>				
Connait et respecte les procédures du rayon permettant d'avoir une action préventive sur les risques de démarque (ramasser les articles abandonnés, appel sécurité si client indélicat, etc).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
La démarque casse et vol est triée et enregistrée chaque jour.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Emet sans erreur les documents nécessaires à la vente (bon de commande, réservation, SoftLDD, etc).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Les retours de défectueux sont traités quotidiennement et isolés en réserve en prévision des retours.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Est autonome dans la préparation et la réalisation des inventaires de son périmètre.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Rigoureux et exemplaire, suggère et propose des améliorations pour lutter contre la démarque. La DI de son périmètre est régulièrement inférieure aux attendus.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

<b>Connaissance stocks /appro.</b>				
La réserve est en permanence propre, rangée et balisée ce qui permet la réalisation fiable et régulière des paramétrages de commande et d'inventaire.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Tous les produits disponibles (stock) sont à la vente au quotidien.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Signale à sa hiérarchie les surstocks et les risques de ruptures.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Signale les anomalies de stocks et de codification à sa hiérarchie (écarts, stocks négatifs, etc) et les traite sur l'outil de gestion.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Suit au quotidien, en relation avec le GA, l'approvisionnement de son périmètre. Les retours sont réalisés dans les délais.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Fait des propositions de plans d'actions pour optimiser les stocks et/ou réduire le CA perdu en raison des ruptures.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

<b>Attractivité du rayon.</b>				
Le rayon est propre (gondoles, vitrines, modèles expos, etc), le balisage est conforme et les allées sont dégagées en permanence sans présentoirs pirates.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Remplit au quotidien le rayon de façon optimum en respectant l'implantation (linéaire, ponton, TG) et ce, en assurant la maintenance.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Les TG présentent des produits promotionnels ou des nouveautés et sont balisées et théâtralisées de manière attractive et massive (18x18 , PLV, etc).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Fait du rayon un pôle d'attractivité et de plaisir d'achat (rayon, TG, ponton) grâce aux mises en situation des produits et à la théâtralisation (association de couleurs, produits complémentaires, les fiches conseils, ILV, PLV).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Est apporteur des solutions et d'idées en terme d'innovation et d'attractivité du rayon. Peut former les nouveaux embauchés sur ces aspects.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

<b>Assistance client sur les services.</b>				
Connait parfaitement les conditions de garantie des produits et les explique lors de chaque acte de vente.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Propose l'offre de financement adaptée à chaque client.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Maîtrise parfaitement le processus de livraison (coût, organisation magasin) et propose ce service pour les articles les plus encombrants.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Maîtrise le processus de prise de commande et les process liés à Auchan.fr.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sa connaissance des services contribue directement à la fidélisation des clients. Son expertise en fait le référent formateur pour ses collègues.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

<b>Balisage</b>				
Tous les produits son balisés conformément aux spécificités produit. (respect législation commerciale). Les supports sont propres et le balisage est lisible.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Le balisage promo est présent, propre, fiable. Il respecte les règles en vigueur de la législation commerciale.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Les balisages baisse de prix et nouveauté sont présents et respectent les règles de la législation commerciale (date au verso).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Les fiches techniques sont présentes en permanence.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Les résultats consolidés des relevés hebdos de balisage de son périmètre sont conformes à la norme (taux et nombre d'articles relevés).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Fait preuve d'initiatives et de réactivité pour un balisage optimisé (prix, informatif, etc). Exemplaire et formateur dans le traitement et le suivi du balisage.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

<b>Relevé de prix / concurrence</b>			
Connait ses principaux concurrents et visite le principal au moins une fois par mois (selon les consignes de son responsable).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Effectue au moins 1 relevé de prix mensuel sur des familles ou des produits ciblés chez son concurrent principal et alerte sa hiérarchie sur les écarts.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Assure un suivi particulier de la nouveauté et des promos au travers de son concurrent principal et alerte en cas d'anomalie.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
S'informe régulièrement auprès des spécialistes de son métier (internet, catalogue, revue, etc) ainsi qu'auprès de son concurrent principal, afin d'alerter sa hiérarchie sur les nouveautés et les principales innovations commerciales.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Est apporteur de façon régulière d'informations sur la concurrence et fait des préconisations sur le positionnement prix dans son périmètre sous la responsabilité de sa hiérarchie.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
<b>Cotation préconisée</b>			
<b>Cotation retenue</b>			

<b>Qualités personnelles</b>			
A le sens et le souci de la satisfaction client.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
A l'esprit d'équipe et s'intègre bien à celle-ci.			
Prend des initiatives sur la base des informations disponibles.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
A une communication aisée qui facilite la transmission des informations avec l'ensemble de ces interlocuteurs.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
S'implique de manière active et spontanée dans les tâches communes du secteur et du magasin et / ou accepte systématiquement de réaliser des tâches annexes au sein du magasin ou secteur.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Le collaborateur est reconnu pour son esprit d'équipe et son sens de l'intérêt général du client, du magasin et de l'entreprise.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
<b>Cotation préconisée</b>			
<b>Cotation retenue</b>			

<b>Comportement professionnel</b>			
Est rigoureux, méthodique et efficace dans son métier au quotidien et de façon régulière.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
S'intéresse à ses résultats et cherche à améliorer sa performance.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Cherche à s'améliorer en se professionnalisant au travers de son plan de formation et en exprimant ses besoins auprès de son manager.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Sait gérer les priorités, s'adapter et faire face aux imprévus.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Sait transmettre son savoir-faire et a plaisir à le faire sur toutes les dimensions du métier. Est reconnu comme formateur. De par son expertise produit, il peut être sollicité par la Centrale, le manager métier ou le chef de file.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
<b>Cotation préconisée</b>			
<b>Cotation retenue</b>			

<b>TOTAL DES POINTS METIER :</b>	
<b>TOTAL DES POINTS PRECONISES :</b>	

<b>LE SEUIL DE 36 POINTS EST-IL ATTEINT ?</b>	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> NON
<b>LE SEUIL DE 42 POINTS EST-IL ATTEINT ?</b>	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> NON

**Synthèse**

Synthèse de l'entretien :

Axes de progrès (plans d'action) :

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