

E32 - Relations clientèle – Accueil en salon – Vente

PFMP - DOCUMENT D'AIDE À L'ÉVALUATION POUR LES TUTEURS - CCF

Compétences / indicateurs d'évaluation	TI - Très insuffisant	I - Insuffisant	S - Satisfaisant	TS - Très satisfaisant
	Descripteurs			
C21 - Accueillir la clientèle, identifier ses attentes et ses besoins				
Créer la relation client(e) Attitude professionnelle adaptée (tenue, posture, langage) Dialogue adapté et efficace avec la clientèle Respect du confort de la clientèle Réactions et réponses adaptées aux situations inattendues	Attitude globalement inadaptée Langage non adapté à la relation clientèle ou absence de dialogue Confort de la clientèle non respecté Réactions ou réponses inadéquates dans les situations inattendues	Attitude peu adaptée (tenue ou posture ou langage) Langage pas toujours adapté à la relation clientèle ou dialogue insuffisant Confort de la clientèle pas toujours respecté Réactions ou réponses parfois inadéquates aux situations inattendues	Attitude satisfaisante, manque un peu d'aisance Langage globalement adapté, peut encore progresser dans le dialogue Confort de la clientèle globalement respecté Manque encore un peu d'autonomie face aux situations inattendues	Attitude professionnelle parfaitement adaptée Dialogue adapté, professionnel avec la clientèle Confort de la clientèle parfaitement respecté S'adapte aux situations inattendues
Identifier les profils, les attentes et les besoins du (de la) client(e) Questionnement pertinent Écoute active Reformulation exacte et précise	Absence de questionnement ou questionnement inadéquat Manque réel d'écoute N'est pas en mesure de reformuler	Questionnement incomplet, insuffisamment précis Écoute trop partielle Reformulation trop partielle pour identifier les besoins	Questionnement correct (manque un peu d'assurance) Écoute plutôt active, peu encore progresser Reformulation correcte, (manque un peu d'assurance)	Questionnement pertinent Écoute active Reformulation exacte et précise
C22 - Conseiller et vendre des services, des produits capillaires, des matériels et des accessoires				
Conseiller pour déclencher une vente Sélection (prestation, produits, matériel) adaptée à la demande, au diagnostic Attitude, stratégie, argumentaire adaptés en fonction du profil du client Exactitude du devis présenté Réponse argumentée aux objections	Sélection totalement inadéquate à la demande et au diagnostic Stratégie et attitude inadéquates Pas d'argumentation Devis non conforme Pas de réponse aux objections	Sélection partiellement adaptée à la demande et au diagnostic Stratégie et attitude peu adaptées Argumentation insuffisante Devis peu conforme Réponses insuffisamment pertinentes face aux objections	Sélection globalement adaptée à la demande et au diagnostic Stratégie et attitude globalement adaptées Argumentation correcte Devis globalement conforme Réponses plutôt satisfaisantes face aux objections	Sélection toujours adaptée à la demande du client et au diagnostic Stratégie et attitude adaptées Argumentation pertinente Devis conforme Réponses très pertinentes face aux objections

<p>Conclure une vente Conclusion de l'acte de vente par l'encaissement et/ou la prise de rendez-vous Addition et encaissement justes Maîtrise du logiciel de caisse</p>	<p>Conclusion de l'acte de vente non réalisé Addition et encaissement non maîtrisés Ne maîtrise pas le logiciel de caisse</p>	<p>Conclusion de l'acte de vente par l'encaissement et/ou la prise de rendez-vous insuffisamment maîtrisé Addition et encaissement peu fiables Maîtrise insuffisante du logiciel de caisse</p>	<p>Conclusion de l'acte de vente par l'encaissement et/ou la prise de rendez-vous avec un léger manque d'assurance Addition et encaissement généralement justes Maîtrise du logiciel de caisse avec un peu d'aide</p>	<p>Conclusion aisée de l'acte de vente par l'encaissement et/ou la prise de rendez-vous Addition et encaissement justes Maîtrise du logiciel de caisse en autonomie</p>
C23 : Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle				
<p>Exploiter le fichier clientèle Fichier client numérique renseigné, précis, mis à jour Données analysées et exploitées</p>	<p>Fichier client non maîtrisé Données non analysées, non exploitées</p>	<p>Fichier client insuffisamment maîtrisé Données peu analysées, peu exploitées</p>	<p>Fichier client partiellement maîtrisé Données partiellement analysées et exploitées</p>	<p>Fichier client maîtrisé Données analysées, et exploitées</p>
<p>Gérer la prise de rendez-vous physique, téléphonique ou en ligne Qualité de l'accueil, communication adaptée et efficace Planning renseigné et optimisé</p>	<p>N'est pas en capacité de gérer la prise de RDV Communication inadaptée ou très difficile</p>	<p>Manque d'autonomie dans la gestion de la prise de RDV Communication non aisée</p>	<p>Pratiquement autonome dans la gestion de la prise de RDV Communication adaptée avec un léger manque d'assurance</p>	<p>Gestion optimale de la prise de RDV Communication adaptée et efficace</p>
<p>Évaluer la satisfaction de la clientèle Formulation d'un questionnaire pertinent Solutions adaptées et argumentées dans un but d'améliorer la satisfaction</p>	<p>Évaluation de la satisfaction de la clientèle non adaptée, non fiable</p>	<p>Évaluation de la satisfaction de la clientèle incomplète ou pas toujours fiable</p>	<p>Évaluation de la satisfaction de la clientèle généralement satisfaisante</p>	<p>Évaluation pertinente de la satisfaction de la clientèle (questionnement, solutions proposées, argumentation adaptés)</p>
C24 : Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de services				
<p>Présenter et valoriser des produits, des matériels et des services dans un espace de vente Présentation harmonieuse, attractive, conforme à l'image de l'entreprise, de la marque, du thème</p>	<p>Présentation non conforme ou inadaptée à l'image de l'entreprise, de la marque, du thème</p>	<p>Présentation peu harmonieuse, peu attractive ou peu conforme à l'image de l'entreprise, de la marque, du thème</p>	<p>Présentation conforme à l'image de l'entreprise, de la marque, du thème (manque d'harmonie, d'attractivité)</p>	<p>Présentation harmonieuse, attractive, conforme à l'image de l'entreprise, de la marque, du thème</p>