**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 inadaptées 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 inadaptées 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 inadapté  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 inadaptée à la demande et au diagnostic  Stratégie et attitude inadaptées 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  |

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