**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 |