

**LA GESTION**

**DU DEVELOPPEMENT**

**INDIVIDUEL**



# **Vendeur Produits-Services Bijouterie Niveau 3**

 **Auchan**

# EVALUATION GDI DU SALARIE

Vendeur Produits-Services Bijouterie

Niveau 3

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
Est disponible en permanence pour accueillir et répondre au client. Sa présentation est en permanence soignée.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Se rend disponible et adapte le temps passé avec chaque interlocuteur pour limiter le temps d'attente. Prend en compte le client accédant à la bijouterie par un signe de tête, un sourire, un regard, un bonjour.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Personnalise son accueil et son accompagnement avec chaque client.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Va au devant du client avec tact pour lui proposer : l'essayage d'un produit, lui indiquer les offres promotionnelles du moment, lui expliquer nos services, lui offrir un catalogue.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sa connaissance des services et produits du rayon et du magasin lui permet de renseigner, conseiller ou orienter le client avec efficacité et pertinence.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Référent, formateur, sait se sortir seul des situations délicates et met en œuvre des initiatives pour améliorer le service client	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

Vente	Evaluation			Commentaires
Sa bonne connaissance des produits et des caractéristiques techniques des produits (métaux, pierres, fonctions des montres, etc) permettent de répondre aux attentes du client, de le conforter dans ses choix et de valoriser les avantages de notre enseigne (choix, qualité et prix).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Découvre les besoins du client en posant les bonnes questions, argumente et sait répondre aux principales objections, conclut sa vente dans un temps adapté avec des conseils d'entretien spécifiques.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Renseigne de façon complète le livre de police et les documents administratifs (bon de commandes, bons d'avoirs, certificats, garanties, etc).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
La montée en gamme fait partie de ses habitudes de vente et la vente de produits ou service complémentaires (nettoyage du bijou, mise à la taille, financement, articles complémentaires, etc) est proposée de façon systématique.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
En plus de ses performances de vente, il réussit à faire régulièrement de la dérive de vente sur la liste des produits prioritaires (stocks obsolètes ou plus margés) ce qui permet, en plus de la satisfaction du client, l'optimisation des résultats.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

Prestations de services et SAV	Evaluation			Commentaires
Applique de manière régulière l'ensemble des procédures et réalise les prestations de service proposées en bijouterie.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Réalise l'ensemble des prestations de service : nettoyer les bijoux, percer les oreilles, utiliser la pierre de touche, mettre à l'heure les montres, changer les piles, changer et mettre à taille un bracelet de montre.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Maîtrise l'ensemble des procédures SAV : de la prise en charge jusqu'au rendu client (descriptif complet produit et intervention, hors garantie et sous garantie, tarif des prestations, délais, demande de devis, enregistrement et suivi, envoi, relance fournisseur, vérification de la qualité de la prestation).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sa connaissance parfaite des produits et des techniques de fabrication lui permet lors de la prise en charge du SAV ou d'une commande spécifique de conseiller le client avec assurance sur l'intervention à réaliser (selon les cas : délais, estimation du coût, etc).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sait régler les litiges courants avec tact et en préservant l'image d'Auchan. Les initiatives prises pour les régler sont pertinentes et contribuent à améliorer le service et fidéliser le client.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
La qualité et la rapidité de ses prestations renforce notre image de spécialiste et font du SAV une vraie force de différenciation et de fidélisation. Est référent et reconnu au sein de l'équipe pour la qualité de ses conseils et de ses prestations. Forme les nouveaux embauchés.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

<b>Tenue et propreté de la bijouterie</b>			
Le planning et les consignes de nettoyage sont respectés au quotidien. La bijouterie est attractive : éclairage, propreté, absence de cartons, présence et qualité des visuels aériens, plans de travail dégagés et tiroirs rangés. Le matériel nécessaire à la vente est approvisionné (écrans, emballage, certificat et tout autre consommable).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Vérifie que tous les produits en stocks sont bien en vitrine. Remplit le rayon de façon optimum au quotidien en respectant le merchandising et les implantations préconisées (POS bijouterie), et ce toute la journée. Les TG des vitrines sont pleines et balisées à l'ouverture.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Veille à la mise en avant des produits (premiers prix, promotions) et vérifie la présence des balisages (légal, informatif et promotionnel).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Intervient au quotidien pour redresser les vitrines de façon cohérente et corrige simultanément les anomalies (produits de travers, étiquettes manquantes, produits abimés, etc). Sait construire les vitrines sur toutes les typologies de produits (bijoux et montres) en appliquant les règles merchandising : tri produit avec implantation sur le bon support au bon emplacement avec le bon balisage prix, la signalétique matière et pierres et le balisage crédit.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Les prix sont contrôlés systématiquement avant la mise à la vente du produit. Les changements de prix sont effectués.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Propose et met en œuvre en toute autonomie des idées pertinentes de présentation en fonction des thématiques saisonnières, événementielles et promotionnelles. Est apporteur de solutions pour améliorer le balisage et participe activement à la mise en place de la théâtralisation du commerce dans son rayon.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
<b>Cotation préconisée</b>			
<b>Cotation retenue</b>			

<b>Connaissance produit / marché</b>			
Sa connaissance du marché, des nouveautés, de la concurrence lui permet de proposer aux clients les meilleures offres.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Sa connaissance de la gamme, des caractéristiques des produits, de la concurrence et de ses prix permet de conseiller le client en spécialiste de la bijouterie.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Maîtrise le vocabulaire de la bijouterie et de l'horlogerie : les métaux précieux, les titres légaux, les poinçons de garantie, les pierres fines et précieuses, les perles, les noms de maille, de sertis, les normes en tour de doigt et longueurs, les composants d'une montre, les principaux types de mouvements, leurs fonctionnalités, les normes d'étanchéité.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Apporte des conseils de qualité sur le port, le nettoyage, l'entretien, etc.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
S'intéresse à l'évolution du marché et des tendances. Fait régulièrement des remontées pertinentes qui servent à l'évolution des gammes.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Sa culture et sa passion sur le métier fait de lui un spécialiste qui s'intéresse à toutes les facettes de son métier et qui partage spontanément son savoir : histoire de l'art, technique de fabrication, incidence des cours des matières premières, lieux d'extraction et de fabrication, protocole de Kimberley, contrôles qualité, etc.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
<b>Cotation préconisée</b>			
<b>Cotation retenue</b>			

<b>Optimisation et sécurité des stocks</b>			
Maîtrise l'ensemble des procédures de sécurité en bijouterie, ainsi que les procédures d'échange client, remise en stock des produits, etc.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Vérifie que tous les produits disponibles en stock soient à la vente au quotidien : relevé de rupture, pointage des stocks.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Pratique des inventaires d'initiative pour fiabiliser les stocks et donc affiner les réapprovisionnements.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Les paramètres de gestion sont actualisés régulièrement (tenue et fiabilité du livre de police, stocks, etc).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Sa connaissance des volumes de CA à réaliser, des stocks et du planning promo lui permet d'être en alerte sur le sous ou sur écoulement d'un produit.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>
Est reconnu dans l'équipe pour son savoir-faire en terme de gestion des stocks, des procédures de sécurité et pour sa capacité à transmettre son savoir-faire. Sa bonne connaissance des stocks, des ventes et de ses clients, lui permet de faire des suggestions de commandes promos en toute autonomie et d'assurer leur mise en oeuvre. Fait régulièrement des remontées pertinentes qui servent à l'évolution des réapprovisionnements en permanent.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
<b>Cotation préconisée</b>			
<b>Cotation retenue</b>			

<b>Fiabilité et respect des procédures</b>				
Connaît et applique les procédures bijouterie (vente, encaissement, reprise d'or, SAV, etc). Respecte les consignes. Utilise les écrans appropriées pour l'emballage des produits.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sait établir et éditer une facture ou un avoir.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Applique rigoureusement les procédures d'encaissements pour limiter les écarts de caisses. La pochette de coffre est toujours rangée et fiable.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Remplit de manière correcte les fiches SAV. Sait gérer un échange client (vérification du bijou et de son état, vérification du certificat, test des diamants, etc)	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
La saisie des ventes est fiable (saisie des remises , des commentaires, taille, description précise du bijou, etc). Encaisse au bon prix en saisissant toutes les remises.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sa parfaite maîtrise des méthodes et techniques font de lui un formateur efficace. Il apporte des idées et s'implique personnellement dans le suivi des dossiers. Propose des mesures correctives pertinentes et solutionne les écarts ou les litiges.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

<b>Objectif individuel CA</b>				
L'objectif est connu et intégré dans le processus de ventes.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
S'implique régulièrement dans la réalisation du CA Objectif.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Axe ses ventes et conseille les clients dans le sens de l'objectif fixé.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
L'objectif réalisé est en amélioration.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
L'objectif réalisé est systématiquement conforme à l'objectif.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
L'objectif réalisé est supérieur à l'objectif fixé et contribue au développement du CA et de la rentabilité de la bijouterie.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

<b>Objectif individuel articles</b>				
Simplifie de manière régulière dans la vente des produits prioritaires.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Le résultat est en amélioration.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Le résultat est systématiquement conforme à l'objectif.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Contribue au développement du CA et de la rentabilité du rayon par ses ventes de produits prioritaires.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Contribue à la progression du nombre d'articles vendus et à l'augmentation du taux de pénétration de son rayon par ses ventes complémentaires ou additionnelles.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

<b>Objectif individuel prestations</b>				
Les prestations de service sont proposées systématiquement dans le cadre de l'accompagnement et du conseil client.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Les prestations de service sont réalisées rapidement et efficacement en véritable spécialiste.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Le résultat est conforme à l'objectif.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Le résultat est en amélioration.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
En plus de la réalisation systématique des objectifs, partage ses bonnes pratiques et contribue à l'amélioration du professionnalisme de l'équipe.	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. Participe activement aux tâches communes de l'équipe liées à sa fonction.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
S'intéresse à son client et est vecteur positif de l'image de l'entreprise.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sa capacité d'analyse lui permet de faire les bons choix et de gérer ses priorités.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sait s'adapter au changement et faire face aux imprévus.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sait transmettre des informations fiables et de qualité.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
A le 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"/>		
<b>Cotation préconisée</b>				
<b>Cotation retenue</b>				

<b>Comportement professionnel</b>				
Est rigoureux, méthodique et efficace dans son métier au quotidien.	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"/>	
A l'esprit d'équipe et s'intègre bien à celle-ci.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sait gérer les priorités et faire face aux imprévus.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	NE* <input type="checkbox"/>	
Sait transmettre son savoir-faire. Est un formateur reconnu au sein de l'équipe.	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 :