**Orchestra**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Thèmes** | **Oui / Non****1    /  0** | **Commentaires** |
| **A- Données générales** |  |  |
| L’accès est-il facile? | 1 | / |
| Est-ce qu’il existe assez de place disponible sur le parking ?   | 1 | / |
| Le parking est-il propre? | 0 | Les personnes jettent leurs déchets sur le parking ou les papiers s’envolent et viennent sur notre parking. Personne ne les ramasse et aucune poubelle n'est à disposition. |
| Le magasin est-il propre? | 1 | / |
| Y’a t-il la présence de support signalétique? | 1 | / |
| **B- Balisage intérieur** |  |  |
| Est-ce que les rayons sont-ils faciles à trouver? | 1 | / |
| Est-ce que les informations sur les produits sont faciles à lire? | 1 | / |
| **C- Les facteurs d’ambiance** |  |  |
| Est-ce que l'éclairage est-il suffisant? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a une musique de fond? | 1 | / |
| Est-ce que le magasin est bien rangé? | 1 | / |
| Est-ce que des animations sont réalisées dans le magasin?  | 0 | Nous n'avons pas d’animations. |
| **D- Le personnel commercial** |  |  |
| Est-ce qu’il y a un accueil correct? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a une prise en charge du client? | 0 | On ne va pas vers le client a part si on le voit hésiter ou s’il nous demande.  |
| Est-ce que les vendeurs se rendent disponibles pour les clients? | 1 | / |
| **E- Présentation de l'offre dans les rayons** |  |  |
| Est-ce qu’il y a des ruptures de stock? | 0 | Il y parfois des ruptures de stock de certaines tailles dans certains produits. |
| Est-ce que les prix sont affichés? | 1 | / |
| Est- ce que les produits sont-ils mis en valeur? | 0 | Certains produits sont cachés derrière d’autres, tous les produits ne sont pas mis en valeur . |
| Balise prix | 1 | / |
| Y’a -t -t il la présence de cross-merchandising | 0 | Il n’y a pas la présence de cross-merchandising  |
| Y a- t-il la présence d’ILV?  | 1 | / |
| Est-ce que les têtes de gondoles sont attractives?  | 1 | / |
| **F- Information et services clients** |  |  |
| Les salariés sont-ils disponibles et accueillants? | 1 | / |
| Des informations locales sont-elles disponibles? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a la présence et attractivité d’un coin enfant? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a la présence d’une boîte à suggestions? | 0 | Les clients peuvent laisser un avis sur internet cependant il n’y a pas de QR code, de lien en caisse pour dire aux clients de laisser un avis. |
| **G- Digitalisation** |  |  |
| Y a-t-il une présence des outils et des procédures de phygitalisation? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a la présence d’un site web, réseaux sociaux, … | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a possibilité de commander sur internet? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a la possibilité de commander dans le magasin? | 1 | / |

**Annexe 3 : Grille Vertbaudet**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Thèmes** | **Oui / Non****1    /  0** | **Commentaires** |
| **A- Données générales** |  |  |
| L’accès est-il facile? | 1 | / |
| Est-ce qu’il existe assez de place disponible sur le parking ?   | 1 | / |
| Le parking est-il propre? | 1 | / |
| Le magasin est-il propre? | 1 | / |
| Y’a t-il la présence de support signalétique? | 1 | / |
| **B- Balisage intérieur** |  |  |
| Est-ce que les rayons sont-ils faciles à trouver? | 0 | Les rayons ne sont pas faciles à trouver, il n'y a pas de panneaux visibles. |
| Est-ce que les informations sur les produits sont faciles à lire? | 1 | / |
| **C- Les facteurs d’ambiance** |  |  |
| Est-ce que l'éclairage est-il suffisant? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a une musique de fond? | 0 | Il n’y a pas de musique de fond. |
| Est-ce que le magasin est bien rangé? | 1 | / |
| Est-ce que des animations sont réalisées dans le magasin?  | 0 | Il n’y a pas d’animations dans le magasin. |
| **D- Le personnel commercial** |  |  |
| Est-ce qu’il y a un accueil correct? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a une prise en charge du client? | 1 | / |
| Est-ce que les vendeurs se rendent disponibles pour les clients? | 1 | / |
| **E- Présentation de l'offre dans les rayons** |  |  |
| Est-ce qu’il y a des ruptures de stock? | 1 | / |
| Est-ce que les prix sont affichés? | 1 | / |
| Est- ce que les produits sont-ils mis en valeur? | 1 | / |
| Balise prix | 0 | Il n’y a pas de balise de prix. |
| Est ce qu’il ya la présence de cross-merchandising? | 0 | Il n’y a pas de présence de cross-merchandising. |
| Y a- t-il la présence d’ILV?  | 0 | Il n’y a pas la présence d’ILV. |
| Est-ce que les têtes de gondoles sont attractives?  | 0 | Les têtes de gondoles sont attractives.  |
| **F- Information et services clients** |  |  |
| Les services sont-ils disponibles et accueillants? | 1 | / |
| Des informations locales sont-elles disponibles? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a la présence et attractivité d’un coin enfant? | 0 | Il n’y a pas la présence et attractivité d’un coin enfant. |
| Est-ce qu’il y a la présence d’une boîte à suggestions? | 0 | Il n’y a pas la présence d’une boîte de suggestions. |
| **G- Digitalisation** |  |  |
| Y a-t-il une présence des outils et des procédures de phygitalisation? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a la présence d’un site web, réseaux sociaux, … | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a possibilité de commander sur internet? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a la possibilité de commander dans le magasin? | 1 | / |

**Annexe 4 : Grille tape à l’œil**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Thèmes** | **Oui / Non****1    /  0** | **Commentaires** |
| **A- Données générales** |  |  |
| L’accès est-il facile? | 1 | / |
| Est-ce qu’il existe assez de place disponible sur le parking ?   | 1 | / |
| Le parking est-il propre? | 0 | Les personnes jettent leurs déchets sur le parking ou les papiers s’envolent et viennent sur notre parking. Personne ne les ramasse et aucune poubelle n'est à disposition. |
| Le magasin est-il propre? | 1 | / |
| Y’a t-il la présence de support signalétique? | 1 | / |
| **B- Balisage intérieur** |  |  |
| Est-ce que les rayons sont-ils faciles à trouver? | 1 | / |
| Est-ce que les informations sur les produits sont faciles à lire? | 1 | / |
| **C- Les facteurs d’ambiance** |  |  |
| Est-ce que l'éclairage est-il suffisant? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a une musique de fond? | 1 | / |
| Est-ce que le magasin est bien rangé? | 0 | Il y avait des vêtements un peu partout, les piles de vêtements pliés étaient en désordre ainsi que trop vêtements cintrés par terre. |
| Est-ce que des animations sont réalisées dans le magasin?  | 0 | Il n’y a pas d’animations dans le magasin. |
| **D- Le personnel commercial** |  |  |
| Est-ce qu’il y a un accueil correct? | 0 | Aucune vendeuse ne m’a dit bonjour et m’a dressé un sourire. |
| Est-ce qu’il y a une prise en charge du client? | 0 | Les vendeuses ne sont pas venues vers moi. |
| Est-ce que les vendeurs se rendent disponibles pour les clients? | 0 | J’ai demandé conseil et la vendeuse n’a pas su me conseiller et n’a pas fait en sorte de pouvoir me répondre. |
| **E- Présentation de l'offre dans les rayons** |  |  |
| Est-ce qu’il y a des ruptures de stock? | 1 | / |
| Est-ce que les prix sont affichés? | 1 | / |
| Est- ce que les produits sont-ils mis en valeur? | 1 | / |
| Balise prix | 1 | / |
| Y’a t-il la présence de cross-merchandising? | 0 | Il n’y a pas de présence de cross-merchandising. |
| Y a- t-il la présence d’ILV?  | 1 | / |
| Est-ce que les têtes de gondoles sont attractives?  | 0 | Il n’y a pas de têtes de gondoles attractive. |
| **F- Information et services clients** |  |  |
| Les services sont-ils disponibles et accueillants? | 0 | Les services ne sont pas disponibles ni accueillants. |
| Des informations locales sont-elles disponibles? | 0 | Je n’ai vu aucune information locale. |
| Est-ce qu’il y a la présence et attractivité d’un coin enfant? | 0 | Il n’y a pas la présence et attractivité d’un coin enfant. |
| Est-ce qu’il y a la présence d’une boîte à suggestions? | 0 | Il n’y a pas de boîte à suggestions dans le magasin. |
| **G- Digitalisation** |  |  |
| Y a-t-il une présence des outils et des procédures de phygitalisation? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a la présence d’un site web, réseaux sociaux, … | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a possibilité de commander sur internet? | 1 | / |
| Est-ce qu’il y a la possibilité de commander dans le magasin? | 1 | / |