

BTS Management Commercial Opérationnel
Session 2021

Épreuve E41 et E42

COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ n°1

<u>CANDIDAT(E)</u>	<u>UNITE COMMERCIALE :</u>
NOM : FAVEREAU PRÉNOM(S) : AMBRE MARINE AURORE	RAISON SOCIALE : Stokomani ADRESSE : 141 Avenue de Paris, 82000 Montauban

Situation vécue	☒	Situation observée	☐
-----------------	-------------------------------------	--------------------	--------------------------

Titre de l'activité	Etude de la concurrence
Date et durée de l'activité	Stokomani : 17/02/2020 Pimkie : 26/02/2020 Kiabi : 04/03/2020 Jennyfer : 28/03/2020
Le contexte de l'activité :	- connaître son environnement concurrentiel → ne pas être dépassé sur son marché. - évaluer ses concurrents → prévoir les actions futures à envisager. - connaître les avantages concurrentiels → mise en place d'action corrective.
Les objectifs poursuivis :	- collecter des informations sur les concurrents et sur notre unité commerciale. - identifier les points forts et points faibles de notre UC. - identifier les opportunités et les menaces pour les anticiper. - mise en place de solutions pour distancer nos concurrents. - conquérir des nouvelles parts du marché et donc des clients.
Les cibles	Les concurrents (Jennyfer, Kiabi et Pimkie) et notre unité commerciale (Stokomani).
Les moyens (Outils et Méthodes)	- recherche internet. - création d'une grille d'évaluation de la concurrence. - logiciel Excel, diagramme RADAR, world.

Moyen 1 : Recherches documentaires	Interne		
	Externe	Fiche outil étude de la concurrence	Recherches Internet sur les concurrents pages jaunes
		Exemple de grille d'évaluation de la concurrence via la rubrique « documentation professionnelle »	
		https://www.expertmarket.com/fr/terminaux-points-de-vente/caisse-automatique#:~:text=L%20prix%20d'une%20caisse.et%20son%20logiciel%20de%20gestion.	Le prix d'une caisse automatique varie selon la marque et les fonctionnalités de la machine. En règle générale, le prix d'un monnayeur est compris entre 2 000 et 5 000 euros. Il faut compter environ 10 000 euros pour l'achat d'une caisse automatique en libre-service avec tous ses accessoires et son logiciel de gestion. La location d'une caisse enregistreuse automatique est une bonne alternative à l'achat. Il faut compter, dans ce cas, un coût compris entre 450 à 600 euros par mois. Les utiliser représente aujourd'hui 14 % des encaissements, soit 10% du chiffre d'affaires.
		https://stockage.ooreka.fr/comprendre/prix-stockage	-la superficie de l'espace de stockage. -L'effectif. -Les moyens mis en place pour assurer la sécurité des personnes et des biens. -Les dépenses annexes : assurance, électricité, crédits affectés à l'achat ou à la location de l'entrepôt. -le type de marchandises à entreposer (frigorifiées, produits dangereux, marchandises volumineuses, médicaments, etc.). -l'importance du rayonnage. -la configuration des allées et espaces de stockage, de l'aire de livraison et de la cellule d'organisation réservée au personnel affairé à la logistique. -engins de manutention. -service de vidéo-surveillance.

Moyen 2 : Le plan d'action

- détermination des concurrents [lien](#) (annexe 1 et 2)
- création de la grille d'évaluation en prenant en compte 5 critères d'évaluations : accessibilité et extérieur du magasin, balisage extérieur, personnel commercial, assortiment, ambiance général [lien](#) (annexe 3)
- observation de la concurrence par la réalisation et le remplissage de la grille [lien](#) (annexe 4)
- traitement des informations sur Excel à partir d'un diagramme radar suite à la moyenne obtenue par chaque concurrent et mon unité commerciale [lien](#)
- analyse/Diagnostic des points forts et faibles de mon UC
- préconisations/Solutions pour se démarquer de la concurrence

Les résultats obtenus (Constats):

Accessibilité et extérieur du magasin :	Stokomani :	Jennyfer :	Pimkie :	Kiabi :
Le magasin était-il bien indiqué? :	1	1	0	0
Y'a-t-il suffisamment de place de stationnement? :	0	0	1	0
Les horaires d'ouvertures sont-ils corrects? :	1	1	1	1
Le magasin était-il facile d'accès? :	1	1	1	1
La façade du magasin est-elle en bon état? :	1	1	1	1
Total /5 :	4	4	4	3
Moyenne /1 :	0,80	0,80	0,80	0,60

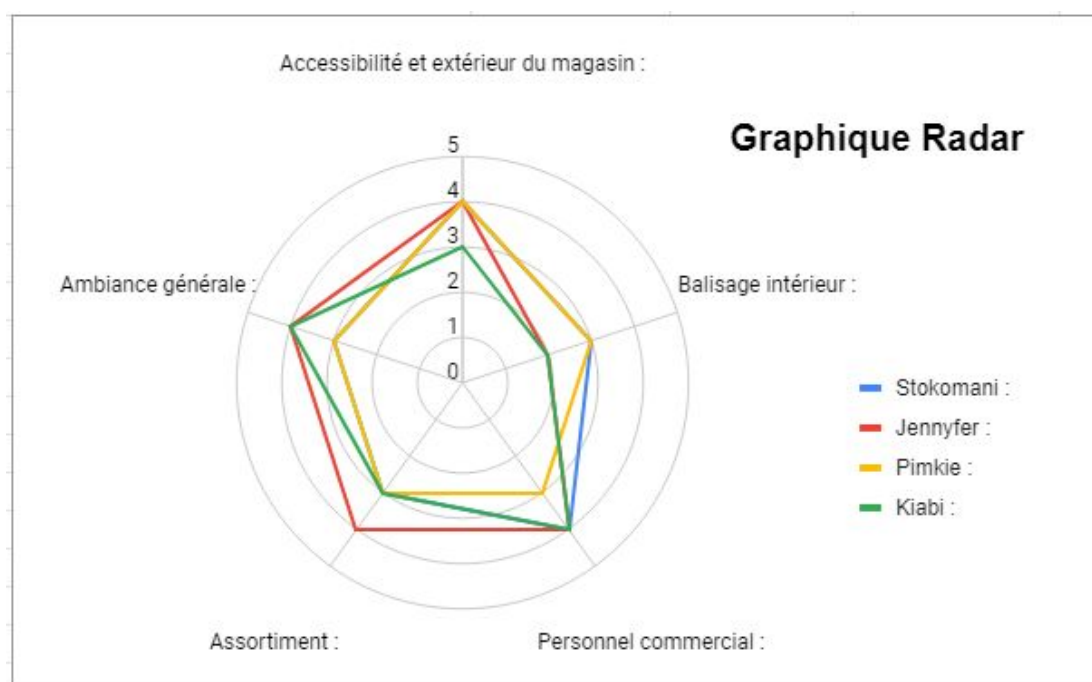
Balisage intérieur:	Stokomani :	Jennyfer :	Pimkie :	Kiabi :
Es-ce facile de trouver un rayon? :	1	0	1	0
Les tailles sont-elles bien indiquées? :	0	0	0	0
Les informations sur les produits sont-elles suffisantes? :	1	1	1	1
Es-ce facile de se déplacer dans le magasin? :	0	1	1	1
Le prix des produits est-il bien indiqués? :	1	0	0	0
Total /5 :	3	2	3	2
Moyenne /1 :	0,60	0,40	0,60	0,40

Personnel commercial :	Stokomani :	Jennyfer :	Pimkie :	Kiabi :
L'accueil est-il correct? :	1	1	1	1
La prise en charge du client est-elle correcte? :	1	1	1	1
L'amabilité est-elle correcte? :	1	1	1	1
Les compétences des vendeurs sont-elles correctes? :	1	1	0	1
La disponibilité des vendeurs est-elle suffisantes? :	0	0	0	0
Total /5 :	4	4	3	4
Moyenne /1 :	0,80	0,80	0,60	0,80

Assortiment :	Stokomani :	Jennyfer :	Pimkie :	Kiabi :
Y'a-t-il suffisamment de choix? :	1	1	1	1
Le rapport qualité/prix est-il correct? :	1	1	1	0
La présentation des articles est-elle correctes? :	0	1	0	1
L'intérêt des services annexes est-il présent? :	0	0	1	1
Il y'a pas de rupture de stock? :	1	1	0	0
Total /5 :	3	4	3	3
Moyenne /1 :	0,60	0,80	0,60	0,60

Ambiance générale :	Stokomani :	Jennyfer :	Pimkie :	Kiabi :
Le magasin est-il propre? :	1	1	1	1
L'éclairage est-il correct? :	1	1	1	1
La musique de fond est-elle agréable? :	1	1	0	1
Le magasin est-il bien rangé? :	0	1	0	1
Les animations sont-elles attractives? :	0	0	1	0
Total /5 :	3	4	3	4
Moyenne /1 :	0,60	0,80	0,60	0,80

Bilan :	Stokomani :	Jennyfer :	Pimkie :	Kiabi :
Accessibilité et extérieur du magasin :	4	4	4	3
Balisage intérieur :	3	2	3	2
Personnel commercial :	4	4	3	4
Assortiment :	3	4	3	3
Ambiance générale :	3	4	3	4
Total /25 :	17	18	16	16
Moyenne /25 :	13,6	14,4	12,8	12,8
Moyenne /5 :	3,4	3,6	3,2	3,2



Globalement, mon magasin est dans la moyenne de ses concurrents (moyenne stokomani : 13,6 ; moyenne concurrent : 14,4 ; 12,8 ; 12,8) .

En détail, Jennyfer est supérieur à nous concernant l'assortiment, il faut donc rapidement rectifier :

- La présentation des articles.
- L'intérêt des services annexes.

Enfin, nous constatons d'autres points de progressions à améliorer dans l'avenir :

- L'indication des taille sur les produits.
- Le déplacement dans le magasin.
- La disponibilité des vendeurs.
- Le rangement des produits.
- L'attractivité des animations.

Analyse de l'impact des actions mises en oeuvre (anciennement cause et conséquence) :	Je pense qu'étant donné que mon UC est spécialisé "discount", le personnel se focalise sur la mise en rayon, le stock à écouler et donc pas suffisamment sur la présentation des articles. Les rayons sont surchargés et mal rangés principalement en raison du grand nombre de référence et de l'affluence des clients. Je pense qu'il y a aussi un manque de mise en place d'outils de digitalisation IN STORE. En effet, le magasin étant spécialisé "discount" il n'y a pas de référence "fixe", aussi le personnel n'est pas équipé numériquement et reste dans l'ancienne méthode de vente : caissier/client et emplois des techniques de ventes par conséquent révolues : absence de tablette ou de caisse en libre service. Le magasin manque de modernisme en outils numériques. Ne pas être à l'affût des évolutions du marché en termes de digitalisation IN STORE peut nous faire perdre des clients si nos concurrents eux se soient adaptés, et auront donc un avantage concurrentiel.
Propositions d'axes d'amélioration ou des développement (anciennement solution et limite) :	Solution → Premièrement concernant la présentation des articles, il faudrait se focaliser davantage sur la présentation des articles et moins surcharger les rayons. Pour éviter de "perdre" du stock, il faudrait envisager la création d'un site internet e-commerce, pour pouvoir écouler les stocks sans surcharger les rayons. Limite → La location éventuelle d'un entrepôt de stockage et donc le prix de cette nouvelle organisation lien : - la superficie de l'espace de stockage - l'effectif - les moyens mis en place pour assurer la sécurité des personnes et des biens - les dépenses annexes : assurance, électricité, crédits affectés à l'achat ou à la location de l'entrepôt - le type de marchandises à entreposer (frigorifiées, produits dangereux, marchandises volumineuses, médicaments, etc.) - l'importance du rayonnage - la configuration des allées et espaces de stockage, de l'aire de livraison et de la cellule d'organisation réservée au personnel affecté à la logistique - engins de manutention - service de vidéo-surveillance Solution → Ensuite, pour ne pas se laisser dépasser par nos concurrents en termes de digitalisation IN STORE et ainsi de booster nos ventes en s'adaptant à une nouvelle clientèle « numérique », il faut absolument développer ce point dans notre magasin. Pour cela, il faudrait mettre en place des caisses en libre service, qui pourrait également augmenter notre chiffre d'affaire de 10% et libérerait aussi du temps aux vendeurs qui pourraient donc passer plus de temps à la présentation des articles. Limite → Le prix d'une caisse en libre service (en moyenne 10 000 € avec tous les accessoires et le logiciel de gestion lien) et la formation du personnel à son utilisation.

Bilan personnel lié à l'activité	Lors de cette mission j'ai appris l'importance d'établir une étude de la concurrence afin de développer un avantage concurrentiel sur mes concurrents. Cela m'a donc apporté des connaissances et va me permettre de m'améliorer lors de mon prochain stage. Si j'avais à refaire cette activité j'irai analyser plus de concurrents afin de rendre mon étude plus précise, cela me permettrait je pense de découvrir d'autres points faibles et points forts concernant mon unité commerciale. De plus je pourrais par exemple étudier plus de critères dans ma grille d'évaluation.
---	---

R	1	2	3	4
Refusé	Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert

Niveau de compétence : BLOC 1

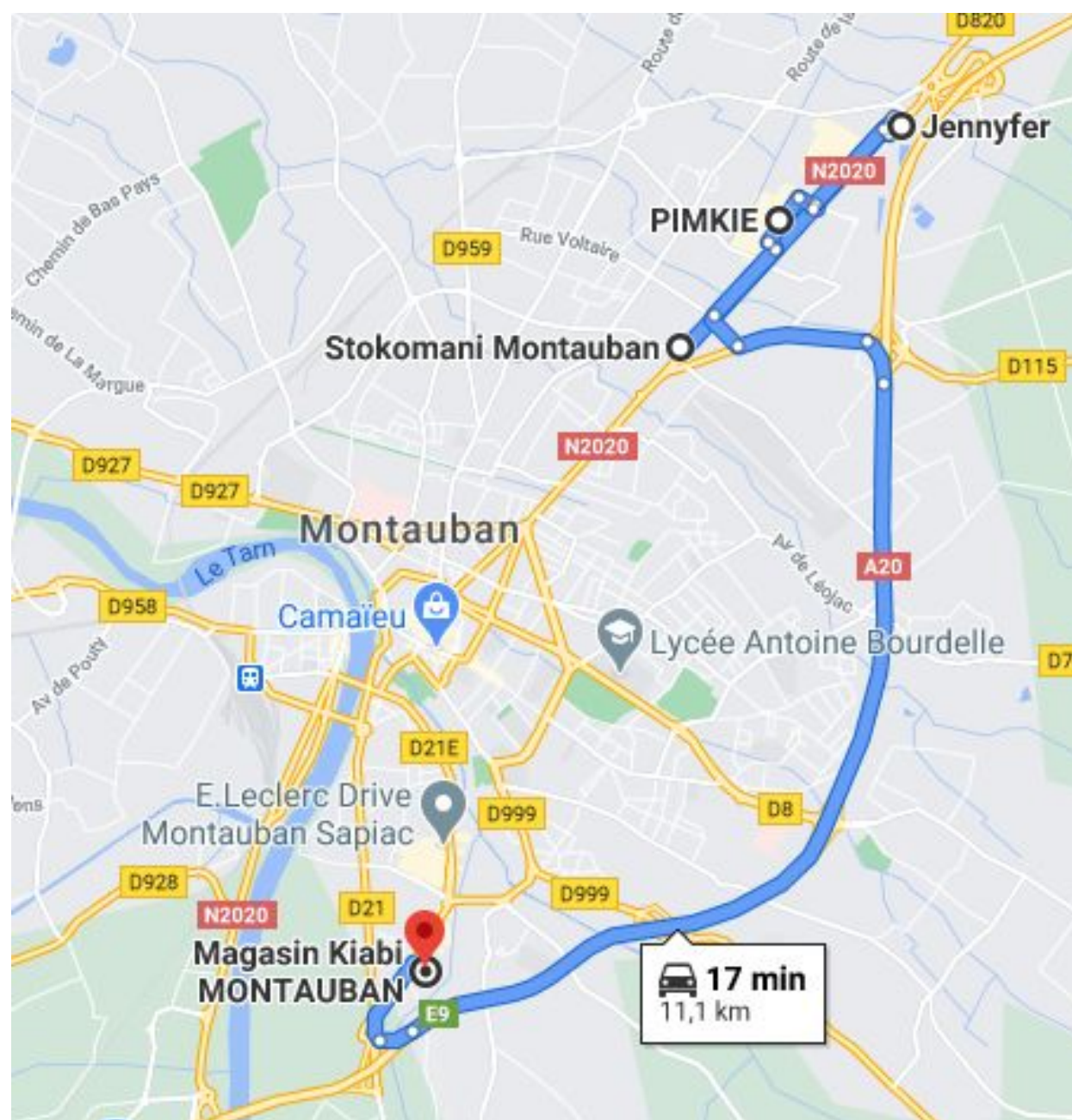
Développer la relation client et assurer la vente conseil		
Compétences (mettre des croix pour les compétences demandées)	Compétences déclarées par l'étudiant	Évaluation du professeur
1. Assurer la veille informationnelle		
Rechercher et mettre à jour l'information		
Mobiliser les ressources numériques		
Sélectionner l'information		
Hierarchiser l'information		
Analyser l'information		
Exploiter l'information pour la prise de décision		
2. Réaliser et exploiter des études commerciales		
Construire une méthodologie		
Recueillir les données		
Exploiter les résultats		
3. Vendre dans un contexte omnicanal		
Préparer la vente		
Accueillir le client		
Conseiller		
Argumenter		
Conclure la vente		
4. Entretenir la relation client		
Suivre les évolutions des attentes du client		
évaluer l'expérience client		
Accompagner le client		
Fidéliser la clientèle		
Accroître la valeur client		

Evaluation du professeur (Niveau de compétence) :

Niveau de compétence : BLOC 2

Animer et dynamiser l'offre commerciale		
Compétences	Compétences déclarées par l'étudiant	Évaluation du professeur
1. Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services		
Analyser la demande		
Analyser l'offre existante		
Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale		
2. Organiser l'espace commercial		
Agencer l'espace commercial		
Garantir la disponibilité de l'offre		
Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif		
Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité		
3. Développer les performances de l'espace commercial		
Mettre en valeur les produits		
Optimiser l'implantation de l'offre		
Proposer et organiser des animations commerciales		
Proposer et organiser des opérations promotionnelles		
4. Concevoir et mettre en place la communication commerciale		
Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente		
Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe		
Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale		
5. Évaluer l'action commerciale		
Analyser l'impact des actions mises en œuvre		
Proposer des axes d'amélioration ou de développement		

Évaluation du professeur (Niveau de compétence) :



Type de concurrent :	Enseigne :	Menaces :	Opportunités :
Direct	Pimkie	Localisation, à 5 minutes en voiture de notre UC, dans la galerie marchande de Leclerc, à côté d'un fast food → attire une clientèle plus jeune, potentiellement sans permis = perte des parts d'un marché.	Vend exclusive au femme = les familles avec des enfants et les hommes viennent chez nous.
Direct	Kiabi	1er concurrent : vend les mêmes produits que nous, au même prix = risque de nous faire perdre des clients.	Kiabi se situe à sapiac qui est une zone beaucoup moins fréquenté et attractive que aussonne = + de client potentielle, fidélisation de client simplifier.
Direct	Jennyfer	Théâtralisation plus travaillée que nous → attirent + de prospect = perte de chaland dans notre UC.	Vend des produits + cher que nous = les clients à petit budget auront tendance à venir chez nous.
Indirect	Leclerc	A 5 minutes en voiture de notre UC, les clients vont faire leur course et en profite pour acheter des vêtements = perte de client.	L'image d'hypermarché peut freiner les clients à acheter des vêtements làs bas = mon UC étant en partie spécialisée dans le textile, ils viendront chez nous.
Indirect	Action	Les produits sont aux même prix que nous → les clients vont acheter de la déco et achète des vêtements = perte de vente.	Il y a très peu de stock = les clients auront peur de ne pas trouver tout ce qu'il cherche donc il viendront chez nous.
Indirect	Auchan	A 5 minutes en voiture de notre UC, les clients	L'image d'hypermarché peut freiner les clients à

		vont faire leur course et en profite pour acheter des vêtements = perte de client.	acheter des vêtements làs bas = mon UC étant en partie spécialisée dans le textile, ils viendront chez nous.
--	--	--	--

aussonne : deux grand hypermarché (grand Auchan et grand Leclerc) = grande affluence

sapiac : 1 petit supermarché (petit Leclerc) = peu d'affluence

Annexe 3

Enseigne : Pimkie		Type de point de vente : Vêtement	
Domaines :	Critères :	Oui 1 point	Non 0 point
Accessibilité et extérieur du magasin : Note : ... /5	Le magasin était-il bien indiqué? :		
	Y'a-t-il suffisamment de place de stationnement? :		
	Les horaires d'ouvertures sont-ils corrects? :		
	Le magasin était-il facile d'accès? :		
	La façade du magasin est-elle en bon état? :		
Balisage intérieur : Note : ... /5	Es-ce facile de trouver un rayon? :		
	Les tailles sont-elles bien indiquées? :		
	Les informations sur les produits sont-elles suffisantes? :		
	Es-ce facile de se déplacer dans le magasin? :		
	Le prix des produits est-il bien indiqués? :		
Personnel commercial : Note : ... /5	L'accueil est-il correct? :		
	La prise en charge du client est-elle correcte? :		
	L'amabilité est-elle correcte? :		
	Les compétences des vendeurs sont-elles correctes? :		
	La disponibilité des vendeurs est-elle suffisante? :		
Assortiment : Note : ... /5	Y'a-t-il suffisamment de choix? :		
	Le rapport qualité/prix est-il correct? :		
	La présentation des articles est-elle correcte? :		
	L'intérêt des services annexes est-il présent? :		
	Il y'a pas de rupture de stock? :		
Ambiance générale : Note : ... /5	Le magasin est-il propre? :		
	L'éclairage est-il correct? :		
	La musique de fond est-elle agréable? :		
	Le magasin est-il bien rangé? :		
	Les animations sont-elles attractives? :		
Total : ... / 25			
Moyenne : /20			

Commentaire :			
---------------	--	--	--

Enseigne : Jennyfer		Type de point de vente : Vêtement	
Domaines :	Critères :	Oui 1 point	Non 0 point
Accessibilité et extérieur du magasin : Note : ... /5	Le magasin était-il bien indiqué? :		
	Y'a-t-il suffisamment de place de stationnement? :		
	Les horaires d'ouvertures sont-ils corrects? :		
	Le magasin était-il facile d'accès? :		
	La façade du magasin est-elle en bon état? :		
Balisage intérieur : Note : ... /5	Es-ce facile de trouver un rayon? :		
	Les tailles sont-elles bien indiquées? :		
	Les informations sur les produits sont-elles suffisantes? :		
	Es-ce facile de se déplacer dans le magasin? :		
	Le prix des produits est-il bien indiqués? :		
Personnel commercial : Note : ... /5	L'accueil est-il correct? :		
	La prise en charge du client est-elle correcte? :		
	L'amabilité est-elle correcte? :		
	Les compétences des vendeurs sont-elles correctes? :		
	La disponibilité des vendeurs est-elle suffisante? :		
Assortiment : Note : ... /5	Y'a-t-il suffisamment de choix? :		
	Le rapport qualité/prix est-il correct? :		
	La présentation des articles est-elle correct? :		
	L'intérêt des services annexes est-il présent? :		
	Il y'a pas de rupture de stock? :		
Ambiance générale : Note : ... /5	Le magasin est-il propre? :		
	L'éclairage est-il correct? :		
	La musique de fond est-elle agréable? :		
	Le magasin est-il bien rangé? :		
	Les animations sont-elles attractives? :		

Total : ... / 25			
Moyenne : /20			
Commentaire :			

Enseigne : Kiabi		Type de point de vente : Vêtement	
Domaines :	Critères :	Oui 1 point	Non 0 point
Accessibilité et extérieur du magasin : Note : ... /5	Le magasin était-il bien indiqué? :		
	Y'a-t-il suffisamment de place de stationnement? :		
	Les horaires d'ouvertures sont-ils corrects? :		
	Le magasin était-il facile d'accès? :		
	La façade du magasin est-elle en bon état? :		
Balisage extérieur : Note : ... /5	Es-ce facile de trouver un rayon? :		
	Les tailles sont-elles bien indiquées? :		
	Les informations sur les produits sont-elles suffisantes? :		
	Es-ce facile de se déplacer dans le magasin? :		
	Le prix des produits est-il bien indiqué? :		
Personnel commercial : Note : ... /5	L'accueil est-il correct? :		
	La prise en charge du client est-elle correcte? :		
	L'amabilité est-elle correcte? :		
	Les compétences des vendeurs sont-elles correctes? :		
	La disponibilité des vendeurs est-elle suffisante? :		
Assortiment : Note : ... /5	Y'a-t-il suffisamment de choix? :		
	Le rapport qualité/prix est-il correct? :		
	La présentation des articles est-elle correcte? :		
	L'intérêt des services annexes est-il présent? :		
	Il y'a pas de rupture de stock? :		
Ambiance générale : Note : ... /5	Le magasin est-il propre? :		
	L'éclairage est-il correct? :		
	La musique de fond est-elle agréable? :		

	Le magasin est-il bien rangé? :		
	Les animations sont-elles attractives? :		
Total : ... / 25			
Moyenne : /20			
Commentaire :			

Enseigne : Stokomani		Type de point de vente : Vêtement	
Domaines :	Critères :	Oui 1 point	Non 0 point
Accessibilité et extérieur du magasin : Note : ... /5	Le magasin était-il bien indiqué? :		
	Y'a-t-il suffisamment de place de stationnement? :		
	Les horaires d'ouvertures sont-ils corrects? :		
	Le magasin était-il facile d'accès? :		
	La façade du magasin est-elle en bon état? :		
Balisage intérieur : Note : ... /5	Es-ce facile de trouver un rayon? :		
	Les tailles sont-elles bien indiquées? :		
	Les informations sur les produits sont-elles suffisantes? :		
	Es-ce facile de se déplacer dans le magasin? :		
	Le prix des produits est-il bien indiqué? :		
Personnel commercial : Note : ... /5	L'accueil est-il correct? :		
	La prise en charge du client est-elle correcte? :		
	L'amabilité est-elle correcte? :		
	Les compétences des vendeurs sont-elles correctes? :		
	La disponibilité des vendeurs est-elle suffisante? :		
Assortiment : Note : ... /5	Y'a-t-il suffisamment de choix? :		
	Le rapport qualité/prix est-il correct? :		
	La présentation des articles est-elle correcte? :		
	L'intérêt des services annexes est-il présent? :		
	Il y'a pas de rupture de stock? :		
Ambiance générale :	Le magasin est-il propre? :		

Note : ... /5	L'éclairage est-il correct? :		
	La musique de fond est-elle agréable? :		
	Le magasin est-il bien rangé? :		
	Les animations sont-elles attractives? :		
Total : ... / 25			
Moyenne : /20			
Commentaire :			

Enseigne : Pimkie 26/02/2020		Type de point de vente : Vêtement	
Domaines :	Critères :	Oui 1 point	Non 0 point
Accessibilité et extérieur du magasin :	Le magasin était-il bien indiquer? :		✗
	Y'a-t-il suffisamment de place de stationnement? :	✗	
	Les horaires d'ouvertures sont-ils correcte? :	✗	
	Le magasin était-il facile d'accès? :	✗	
	La façade du magasin est-elle en bon état? :	✗	
Note : 4. /5			
Balisage extérieur :	Es-ce facile de trouver un rayon? :	✗	
	Les tailles sont-elles bien indiquées? :		✗
	Les informations sur les produits sont-elles suffisante? :	✗	
	Es-ce facile de se déplacer dans le magasin? :	✗	
	Le prix des produits est-il bien indiquer? :		✗
Note : 3. /5			
Personnel commercial :	L'accueil est-il correct? :	✗	
	La prise en charge du client est-elle correct? :	✗	
	L'amabilité est-elle correct? :	✗	
	Les compétences des vendeurs sont-elles correct? :		✗
	La disponibilité des vendeurs est-elle suffisante? :		✗
Note : 3 /5			
Assortiment :	Y'a-t-il suffisamment de choix? :	✗	
	Le rapport qualité/prix est-il correct? :	✗	
	La présentation des articles est-elle correct? :		✗
	L'intérêt des service annexes est-il présent? :	✗	
	Il y'a pas de rupture de stock? :		✗
Note : 3 /5			
Ambiance générale :	Le magasin est-il propre? :	✗	
	L'éclairage est-il correct? :	✗	
	La musique de fond est-elle agréable? :		✗
	Le magasin est-il bien ranger? :		✗
	Les animations sont-elles attractive? :	✗	
Note : 3. /5			
Total 16 / 25			
Moyenne : 12,8/20			
Commentaire :			

Enseigne : Jennyfer 28/03/2020		Type de point de vente : Vêtement	
Domaines :	Critères :	Oui 1 point	Non 0 point
Accessibilité et extérieur du magasin : Note : 4/5	Le magasin était-il bien indiquer? :	✓	
	Y'a-t-il suffisamment de place de stationnement? :		✓
	Les horaires d'ouvertures sont-ils correcte? :	✓	
	Le magasin était-il facile d'accès? :	✓	
	La façade du magasin est-elle en bon état? :	✓	
Balisage extérieur : Note : 2/5	Es-ce facile de trouver un rayon? :		✓
	Les tailles sont-elles bien indiquées? :		✓
	Les informations sur les produits sont-elles suffisante? :	✓	
	Es-ce facile de se déplacer dans le magasin? :	✓	
	Le prix des produits est-il bien indiquer? :		✓
Personnel commercial : Note : 4/5	L'accueil est-il correct? :	✓	
	La prise en charge du client est-elle correct? :	✓	
	L'amabilité est-elle correct? :	✓	
	Les compétences des vendeurs sont-elles correct? :	✓	
	La disponibilité des vendeurs est-elle suffisante? :		✓
Assortiment : Note : 4/5	Y'a-t-il suffisamment de choix? :	✓	
	Le rapport qualité/prix est-il correct? :	✓	
	La présentation des articles est-elle correct? :	✓	
	L'intérêt des service annexes est-il présent? :		✓
	Il y'a pas de rupture de stock? :	✓	
Ambiance générale : Note : 4/5	Le magasin est-il propre? :	✓	
	L'éclairage est-il correct? :	✓	
	La musique de fond est-elle agréable? :	✓	
	Le magasin est-il bien ranger? :	✓	
	Les animations sont-elles attractive? :		✓
Total : 48/ 25			
Moyenne : 4,8/20			
Commentaire :			

Enseigne : Kiabi 04/03/2020		Type de point de vente : Vêtement	
Domaines :	Critères :	Oui 1 point	Non 0 point
Accessibilité et extérieur du magasin : Note : 3/5	Le magasin était-il bien indiquer? :		X
	Y'a-t-il suffisamment de place de stationnement? :		X
	Les horaires d'ouvertures sont-ils correcte? :	X	
	Le magasin était-il facile d'accès? :	X	
	La façade du magasin est-elle en bon état? :	X	
Balisage extérieur : Note : 2/5	Es-ce facile de trouver un rayon? :		X
	Les tailles sont-elles bien indiquées? :		X
	Les informations sur les produits sont-elles suffisante? :	X	
	Es-ce facile de se déplacer dans le magasin? :	X	
	Le prix des produits est-il bien indiquer? :		X
Personnel commercial : Note : 4/5	L'accueil est-il correct? :	X	
	La prise en charge du client est-elle correct? :	X	
	L'amabilité est-elle correct? :	X	
	Les compétences des vendeurs sont-elles correct? :	X	
	La disponibilité des vendeurs est-elle suffisante? :		X
Assortiment : Note : 3/5	Y'a-t-il suffisamment de choix? :	X	
	Le rapport qualité/prix est-il correct? :		X
	La présentation des articles est-elle correct? :	X	
	L'intérêt des service annexes est-il présent? :	X	
	Il y'a pas de rupture de stock? :		X
Ambiance générale : Note : 4/5	Le magasin est-il propre? :	X	
	L'éclairage est-il correct? :	X	
	La musique de fond est-elle agréable? :	X	
	Le magasin est-il bien ranger? :	X	
	Les animations sont-elles attractive? :		X
Total : 16/25			
Moyenne : 12,8/20			
Commentaire :			

Enseigne : **Stokomani** 17/02/2020Type de point de
vente : Vêtement

Domaines :	Critères :	Oui 1 point	Non 0 point
Accessibilité et extérieur du magasin : Note : 4 / 5	Le magasin était-il bien indiquer? :	✓	
	Y'a-t-il suffisamment de place de stationnement? :		✓
	Les horaires d'ouvertures sont-ils correcte? :	✓	
	Le magasin était-il facile d'accès? :	✓	
	La façade du magasin est-elle en bon état? :	✓	
Balisage extérieur : Note : 3 / 5	Es-ce facile de trouver un rayon? :	✓	
	Les tailles sont-elles bien indiquées? :		✓
	Les informations sur les produits sont-elles suffisante? :	✓	
	Es-ce facile de se déplacer dans le magasin? :		✓
	Le prix des produits est-il bien indiquer? :	✓	
Personnel commercial : Note : 4 / 5	L'accueil est-il correct? :	✓	
	La prise en charge du client est-elle correct? :	✓	
	L'amabilité est-elle correct? :	✓	
	Les compétences des vendeurs sont-elles correct? :	✓	
	La disponibilité des vendeurs est-elle suffisante? :		✓
Assortiment : Note : 3 / 5	Y'a-t-il suffisamment de choix? :	✓	
	Le rapport qualité/prix est-il correct? :	✓	
	La présentation des articles est-elle correct? :		✓
	L'intérêt des service annexes est-il présent? :		✓
	Il y'a pas de rupture de stock? :	✓	
Ambiance générale : Note : 3 / 5	Le magasin est-il propre? :	✓	
	L'éclairage est-il correct? :	✓	
	La musique de fond est-elle agréable? :	✓	
	Le magasin est-il bien ranger? :		✓
	Les animations sont-elles attractive? :		✓
Total : 17 / 25			
Moyenne : 13,6 / 20			
Commentaire :			