

GRILLE D'EVALUATION DU PERSONNEL

	Non acquis (0point)	En cours d'acquisition (0,5 point)	Acquis (1 points)	Total
L' accueil				
TENUE				
- Port du Badge obligatoire				
- Présentation correcte et dynamique				
- Style vestimentaire décent				
ATTITUDE				
- Soigne la qualité d'accueil (ca veut dire quoi?)				
- Comportement actif : se déplacer du plôt vers le client, etre en mouvement				
- Saluer le client				
- Gestuelle : regard, sourire, politesse, poignée de main etc...				
- Prise en charge du client				
- Vocabulaire correcte				
- Rassure le client /Choisit les mots justes pour convaincre				
- (Ré)oriente le client ça veut dire QUOI?)				
Le service				
VENTE DU CONCEPT (SACC)				
- Sécurité (agence plus sécurisée)				
- Commodité (gain de temps, accessible de 6h à 22h 7j/7...)				
- Accueil				
- Conseil (plus de temps libre donc plus disponible pour le client...)				
PRESENCE HUMAINE à l'ouverture				

- Accompagnement				
- Monitorat (faire faire)				
- Montre les autres services				
- Gestion de l'affluence (file d'attente)				
- Raccapement et poignée de main				
La vente				
ANTICIPER				
- Développe ses capacités d'écoute et d'observation (où : vers le client, vers le support informatique ?)				
- Capacité à cibler le bon client au bon moment (ca veut dire quoi : être capable de détecter un besoin nouveau ou un ancien besoin mal satisfait ?)				
ANCRER/MOTIVATION				
- Pretexte : capte l'attention				
- Motivation : identifie un P oint d' I nteret C lient (PIC) (c'est quoi: le besoin?)				
- Rebond : reformule le PIC par une question orientée				
AVANTAGER				
- Vend les avantages d'un produit ou service				
- Vend le prix				
MAJORER				
- ose une seconde vente				
- prend rendez vous pour une vente conseil				
- detecte une opportunité future				
TOTAL				