

ÉVALUATION DU RENDEMENT

CONSEILLÈRE VENDEUSE/CONSEILLER-VENDEUR

1. OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

1. Aider l'employé et l'informer sur son rendement de travail (forces et faiblesses);
2. Être au fait des critères et des normes du travail;
3. Permettre à l'employé de connaître ses responsabilités et les attentes de son employeur face à son rendement;
4. Déterminer les besoins de formation et élaborer un plan d'action.

2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Nom : Titre :

Nom de l'évaluateur :

Date de la dernière évaluation : Date de la présente évaluation :

3. OBJECTIFS FIXÉS POUR L'ANNÉE EN COURS

Évaluez les objectifs fixés en début d'année et déterminez votre niveau de satisfaction quant à ceux-ci.

4 = Objectifs dépassés

3 = Objectifs atteints

2 = Objectifs partiellement atteints

1 = Objectifs non atteints

OBJECTIFS ET RÉSULTATS ATTENDUS	NIVEAUX D'APPRÉCIATION ET COMMENTAIRES
1-	<p style="text-align: center;">4 3 2 1</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
2-	<p style="text-align: center;">4 3 2 1</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
3-	<p style="text-align: center;">4 3 2 1</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Exemples d'objectifs à atteindre

- > Augmenter de 10 % ses ventes annuelles;
- > Fidéliser 10 nouveaux clients;
- > Proposer en tout temps un produit/service complémentaire;
- > Aider ses collègues dans la réalisation de tâches.

4. ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Compétences : <i>cochez la note correspondant au niveau d'évaluation</i>	Surpasse les exigences	Répond aux exigences	Répond partiellement aux exigences	Ne répond pas aux exigences
	4	3	2	1
Connaissances des produits et services				
Démontre une connaissance approfondie des produits et services de l'entreprise				
Décrit les avantages des produits et services en comparaison avec ceux des concurrents				
Commentaires :				
Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et services				
Cerne les besoins des clients				
Conseille les clients et les rassure quant à leurs choix				
Présente les produits de façon à conclure une vente				
Commentaires :				
Effectuer des opérations liées au service à la clientèle				
Offre un service à la clientèle personnalisé et courtois et ne reçoit aucune plainte				
S'assure de la satisfaction de la clientèle : demande au client s'il est satisfait				
Traite les plaintes adéquatement				
Commentaires :				
Effectuer des opérations liées à la présentation d'un espace de vente				
Positionne la marchandise de façon optimale (attrayante, fonctionnelle et sécuritaire)				
Assure la propreté et l'ordre de l'espace de vente				
Commentaires :				
Effectuer des opérations liées à l'approvisionnement				
Reçoit et prépare la marchandise selon les standards de l'entreprise				
Effectue la rotation des stocks et le garnissage des tablettes				
Commentaires :				

5. ÉVALUATION DES APTITUDES PERSONNELLES

Aptitudes personnelles : <i>cochez la note correspondant au niveau d'évaluation</i>	Surpasse les exigences	Répond aux exigences	Répond partiellement aux exigences	Ne répond pas aux exigences
	4	3	2	1
Démontre de la motivation à vendre : est passionné, dynamique, souriant et orienté vers les clients				
Commentaires :				
Collabore avec les autres et travaille en équipe : offre son aide et donne des conseils				
Commentaires :				
Fait preuve d'initiative et d'autonomie dans son travail : s'approprie les tâches qui lui sont confiées				
Commentaires :				
Communique efficacement avec ses collègues ou avec les clients : transmet une information juste et claire				
Commentaires :				
Gère efficacement son temps et son stress : priorise ses tâches et supporte la pression quotidienne				
Commentaires :				
S'adapte aux différentes situations et conserve un esprit d'ouverture avec ses collègues ainsi qu'avec la clientèle : ouvert à la diversité et au changement				
Commentaires :				

6. APPRÉCIATION GLOBALE

<p style="text-align: center;">Moyenne des éléments évalués : <i>cochez la note correspondant au niveau d'évaluation</i></p>	Surpasse les exigences	Répond aux exigences	Répond partiellement aux exigences	Ne répond pas aux exigences
	4	3	2	1
Appréciation globale				
Commentaires :				

Identifiez trois points forts :

1.
2.
3.

Déterminez trois points à améliorer :

1.
2.
3.

7. PLAN DE FORMATION

Quels sont les besoins de formation en vue d'améliorer la performance? (sélectionnez-en au moins un)

<input type="checkbox"/> Techniques de vente	<input type="checkbox"/> Mathématiques/calculs
<input type="checkbox"/> Service à la clientèle	<input type="checkbox"/> Gestion des priorités / du temps
<input type="checkbox"/> Gestion des plaintes	<input type="checkbox"/> Prévention des pertes : vols et fraudes
<input type="checkbox"/> Fidélisation de la clientèle	<input type="checkbox"/> Approvisionnement/inventaire
<input type="checkbox"/> Expérience client	<input type="checkbox"/> Étiquetage et exactitude des prix
<input type="checkbox"/> Réseaux sociaux	<input type="checkbox"/> Techniques visuelles de merchandising
<input type="checkbox"/> Commerce électronique	<input type="checkbox"/> Santé et sécurité au travail (manutention)
<input type="checkbox"/> Informatique (ex. : Microsoft Office, etc.)	<input type="checkbox"/> Supervision d'une équipe de travail
<input type="checkbox"/> Publicité/marketing	<input type="checkbox"/> Gestion des conflits
<input type="checkbox"/> Leadership	<input type="checkbox"/> Autres

Sélectionnez la méthode correspondant au besoin de formation de l'employé en cochant l'un des éléments suivants.

<input type="checkbox"/> Coaching (encadrement par un collègue)	<input type="checkbox"/> Apprentissage par des lectures
<input type="checkbox"/> Atelier de formation	<input type="checkbox"/> Réunion d'entraide avec les collègues (codéveloppement)
<input type="checkbox"/> Formation en ligne	<input type="checkbox"/> Entraînement à la tâche (formation en situation de travail)
<input type="checkbox"/> Conférence	<input type="checkbox"/> Autres

N. B. L'employeur est responsable d'orienter l'employé vers la méthode de formation appropriée et de s'acquitter des frais inhérents, le cas échéant.

8. DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE

Identifiez les tâches et les responsabilités auxquelles l'employé aspire au sein de l'entreprise.

.....

.....

.....

.....

9. PLAN D'ACTION

Déterminez les objectifs prioritaires à atteindre pour la prochaine année.

OBJECTIFS	MOYENS	DATE D'ÉCHÉANCE
1.		
2.		
3.		

Date de la prochaine évaluation :

Rencontre de rétroaction de mi-parcours :

10. CONSENTEMENT

J'ai pris connaissance de cette évaluation Oui Non

Je suis en accord avec le contenu et le plan d'action proposé dans cette évaluation Oui Non

Employé évalué : Date :

Évaluateur : Date :

Supérieur immédiat : Date :

(si différent de l'évaluateur)

VEUILLEZ REMETTRE UNE COPIE DE L'ÉVALUATION DE RENDEMENT À L'EMPLOYÉ ET CONSERVEZ-EN UNE DANS LE DOSSIER DE CELUI-CI.



COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL



RÉALISÉ GRÂCE À LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET AVEC L'APPUI DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DU COMMERCE DE DÉTAIL