INDICATEURS D'ÉVALUATION

E3-A Pratique de la prospection, négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle

I – LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Indicateurs d'évaluation	Évaluation
PROSPECTION	
Organiser une action de prospection	
Une production inadaptée	--
Recherche incohérente ou inadaptée aux objectifs de l'entreprise	-
Démarche cohérente mais incomplète et à améliorer	+
Opération de prospection réalisable	++
Réaliser une opération de prospection	
Prospection non réalisée	--
Réalisation de prospection non conforme aux objectifs de l'entreprise	-
Réalisation conforme indépendamment des résultats	+
Réalisation correspondant aux objectifs fixés	++
NÉGOCIATION	
Préparer les visites	
Aucune préparation	--
Préparation incomplète et inadaptée	-
Préparation complète ou adaptée	+
Préparation complète et adaptée au client	++
Réaliser des ventes	
Aucune maîtrise des techniques de vente	--
Bon contact mais pas de maîtrise des techniques	-
Négociation(s) bien menée(s) mais non conclue(s)	+
Vente(s) réalisée(s) avec succès en autonomie	++
SUIVI ET FIDÉLISATION	
Exécuter les tâches consécutives aux ventes	
Aucune production, ni transmission	--
Production et/ou transmission non conforme aux procédures	-
Production ou transmission conforme aux procédures	+
Production et transmission conformes aux procédures de l'entreprise	++
Suivre l'exécution des commandes, de la livraisons	
Aucun suivi et aucune fiabilité	--
Suivi incomplet et peu fiable	-
Suivi fiable mais irrégulier	+
Suivi permanent et fiable	++
Assurer le suivi et la fidélisation du client	
Aucune participation aux actions de fidélisation	--
Participation insuffisante aux actions de fidélisation	-
Démarche de fidélisation adaptée mais incomplète	+
Recherche permanente de la fidélisation (attitude, gestion des outils..)	++
Rendre compte de la prospection et/ou du suivi d'activités	
Aucun compte-rendu oral ou écrit	--
Compte-rendu écrit ou oral incomplet	-
Compte-rendu écrit ou oral satisfaisant	+
Compte-rendu complet avec des préconisations pertinentes	++

II – LES ATTITUDES PROFESSIONNELLES

Indicateurs d'évaluation	Évaluation
COMUNICATION	
Communiquer, maîtriser son expression (écrite et orale)	
Aucune volonté de communication, pas de maîtrise de l'expression	--
Des difficultés de communication et d'expression	-
Communication et expression satisfaisantes	+
Indiscutable volonté de communication et bonne maîtrise de l'expression	++
Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel	
Aucune volonté d'adaptation	--
Des difficultés d'adaptation	-
Comportement et tenue satisfaisants	+
Comportement et tenue correspondant aux exigences de l'entreprise	++
ADAPTATION	
S'intégrer dans une équipe de travail	
Aucune volonté d'intégration	--
Des difficultés d'intégration	-
Des efforts pour s'intégrer dans l'équipe	+
Parfaitement intégré	++
S'adapter aux méthodes et consignes de travail	
Aucun respect des consignes et méthodes	--
Respect partiel et/ou irrégulier des consignes et méthodes	-
Des efforts de respect des consignes et méthodes de l'entreprise	+
Respect total des consignes et méthodes en vigueur dans l'entreprise	++
IMPLICATION	
Collaborer aux objectifs de l'équipe de vente	
Aucune volonté de collaboration aux objectifs	--
Collaboration partielle aux objectifs	-
Collaboration satisfaisante aux objectifs	+
Participation active et pertinente aux objectifs	++
S'impliquer dans son travail, faire preuve de motivation	
Aucune motivation, ni implication	--
Peu de motivation et d'implication	-
Des efforts pour s'impliquer dans son travail	+
Parfaitement impliqué dans son travail	++
ORGANISATION – PRISE D'INITIATIVES	
Gérer son temps, sa charge de travail, faire preuve d'autonomie	
Aucune organisation, ni autonomie	--
Organisation inadaptée et manque d'autonomie	-
Bonne organisation mais manque d'autonomie	+
Totale autonomie dans son organisation	++
Faire preuve d'initiative dans le respect de sa marge de manœuvre et des règles de confidentialité	
Aucune et/ou mauvaise initiative	--
Peu d'initiatives pertinentes	-
Sens de l'initiative	+
Initiatives systématiquement pertinentes	++