

GRILLE D'OBSERVATION

CRITÈRES	NOTE	COMMENTAIRE
PROPRETÉ DES LOCAUX Extérieur : - l'entrée du point de vente est-elle propre ? - la devanture est-elle attirante ? - les produits en vitrine sont-ils bien agencés ? - l'affichage extérieur est-il lisible ? Intérieur : - le sol est-il propre ? - les rayons sont-ils en ordre ? - les personnels portent-ils des tenues soignées ? - les mobiliers de vente sont-ils nettoyés ? - les sanitaires sont-ils propres ?		
AGENCEMENT - le mobilier de vente est-il esthétique ? - le magasin est-il décoré avec goût ? - les rayons sont-ils facilement repérables ? - les couleurs dominantes sont-elles agréables ? - l'éclairage est-il suffisant ? - le niveau sonore est-il correct ? - l'ambiance sonore est-elle plaisante ? - avez-vous senti une odeur désagréable dans le point de vente ?		
ACCUEIL - avez-vous attendu moins de 30 secondes avant d'être accueilli(e) ? - le personnel est-il chaleureux ? - le personnel est-il poli ? - le personnel est-il naturel ? - avez-vous été interrogé(e) sur vos attentes ? - vous êtes-vous senti(e) libre de déambuler dans le point de vente ? - avez-vous pu prendre votre temps ?		
OFFRE - l'affichage vous a-t-il permis de trouver facilement le produit recherché ? - les offres promotionnelles sont-elles visibles ? - l'étiquetage est-il suffisant ? - tous les produits référencés sont-ils en rayon ? - est-il facile de trouver des informations sur les produits ? - le personnel a-t-il su répondre à vos questions ?		

Chapitre 9 – Corrigé de la question 7

CRITÈRES	NOTE	COMMENTAIRE
DÉROULEMENT DE LA VENTE <ul style="list-style-type: none">– tous les moyens de paiement sont-ils acceptés ?– vous a-t-on proposé une facilité de paiement ?– est-il possible de faire un échange en cas de non satisfaction ?– est-il possible de se faire rembourser en cas de non satisfaction ?– avez-vous dû attendre pour obtenir un renseignement ?– êtes-vous passé(e) directement en caisse ?– avez-vous attendu plus de 4 minutes en caisse ?– le personnel de caisse vous a-t-il dit bonjour ?– le personnel de caisse vous a-t-il souhaité une bonne journée ?		
IMPRESSION GÉNÉRALE <ul style="list-style-type: none">– ce magasin est-il agréable ?– les rayons sont-ils bien fournis ?– la signalétique est-elle claire ?– le personnel est-il compétent ?– êtes-vous satisfait(e) de votre visite ?		