

Chapitre 9 – Application 2 – Corrigé de la question 4

GRILLE D'OBSERVATION

CRITÈRES	NOTE	COMMENTAIRE
<p>PROPRETÉ DES LOCAUX</p> <p>Extérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ? <p>Intérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ? 		
<p>AGENCEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ? 		
<p>ACCUEIL</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ? 		
<p>OFFRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ? 		
<p>La réparation en magasin :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la signalétique est-elle claire ? - l'information sur les services est-elle accessible ? - l'information sur les tarifs est-elle accessible ? - le personnel est-il disponible ? - le temps d'attente est-il annoncé ? 		

Chapitre 9 – Application 2 – Corrigé de la question 4

<p>Le Bouton Darty :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le conseiller a-t-il expliqué ce nouveau service ? - l'information est-elle claire ? <p>La borne d'accueil du magasin :</p> <ul style="list-style-type: none"> - est-elle clairement identifiée ? - est-il aisé de prendre rendez-vous ? - le temps d'attente correspond-il à celui annoncé ? - si le rendez-vous a été pris sur Internet, la borne l'intègre-t-elle ? - le système d'appel est-il satisfaisant ? <p>La station de diagnostic et de réparation digitale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la signalétique est-elle claire ? - les tarifs sont-ils indiqués ? - le personnel est-il en nombre suffisant ? - les explications fournies sont-elles claires ? - est-il possible de sauvegarder ses données facilement ? - le temps d'attente est-il mentionné ? 		
<p>DÉROULEMENT DE LA VENTE</p> <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 ? 		
<p>IMPRESSION GÉNÉRALE</p> <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 ? 		