

# Bienvenue sur le questionnaire de la mission TEST

veuillez compléter le questionnaire ci dessous pour valider votre visite

Date de visite\*: Jour/Mois/Année

jj/mm/aaaa

Heure d'arrivée\*

Heure de départ \*:

Magasin-ville et adresse\*

Heure de passage en caisse

adresse, ville, pays, zipcode

Nom du caissier:

Entrer le nom de caissier

Nom du conseiller:

Entrer le nom de conseiller

## EXTERIEURS

Les vitrines du magasin sont propres (pas de traces de scotch ni d'affichages parasites) ?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

L'enseigne du magasin est visible au loin et facilement identifiable ?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

## INTERIEUR

Le magasin est globalement propre (Impression générale : sol, rayons, comptoir caisse, etc.)?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Les rayons sont bien remplis (Impression d'abondance qui donne au client le sentiment qu'il va trouver ce qu'il est venu chercher, voire plus. Pas de "trous" dans les rayons.)?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

## MERCHANDISING / PROMOTION

Les vitrines du magasin me donne envie d'entrer ?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Je remarque la présence des promotions en cours ?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Les catégories de rayons sont bien visibles et bien classifiées?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

J'identifie facilement les catégories de chaque produit et rayon ?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

## QUALITE DES CONTACTS

A mon arrivée dans le magasin, on marque ma présence par un "bonjour" ou un signe de bienvenue et un sourire (Le sourire sous-entend le regard) ?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Lors de mon parcours dans le magasin, les vendeurs que je croise me saluent, même s'ils sont occupés (pour me témoigner de la considération) ?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

J'identifie les membres du personnel du magasin grâce à leur uniforme (gilet, veste, tablier, etc.)?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

J'identifie les membres du personnel du magasin grâce à leur badge avec prénom ?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Le personnel porte une tenue propre et soignée (Importance de l'apparence. Une apparence négligée ne donnera pas une bonne image du magasin ni de l'enseigne en général.) ? \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

## DEMARCHE COMMERCIALE

### CONSEIL / VENTE

Un vendeur vient à ma rencontre spontanément en moins de 2 minutes (Après 2 minutes dans le rayon, personne ne venant me proposer son aide, je m'adresse à un vendeur et lui demande conseil) ?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Le vendeur se met volontiers à ma disposition. (Perception par le client que le vendeur est là pour le satisfaire. Le vendeur ne donne pas l'impression que le client le dérange.) ?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Il est souriant (Le vendeur doit établir un climat agréable pour mettre le client à l'aise et en confiance) ?\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Il explore mon besoin en me posant des questions \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Il répond à mon besoin \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Il met en avant les avantages du produit \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Il connaît bien les produits- \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Il est convaincant et me donne envie d'acheter le produit \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Le personnel en caisse personnalise la relation en maintenant le dialogue (cohérence avec les focus) \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Le personnel en caisse me demande spontanément si j'ai besoin d'autre chose ou si j'ai trouvé tout ce que je voulais \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

## ENCAISSEMENT

Ne répondre que si j'ai effectué un achat, SI NON PASSER DIRECTEMENT A L'ETAPE SUIVANTE

Si oui Merci de répondre aux questions suivantes

Temps d'attente en caisse \*

Entrer votre temps d'attente ici...

Lors de l'encaissement, le personnel me dit "Bonjour Madame / Bonjour Monsieur" de manière enjouée / dynamique? \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Le personnel en caisse est agréable et souriant ? \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Le personnel en caisse m'accorde toute son attention (Le personnel ne fait rien d'autre, il se consacre au client) \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Le personnel en caisse me propose plusieurs modes de paiement \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Le personnel en caisse me remercie agréablement de ma visite\*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Le personnel en caisse me dit "Au revoir" (ou toute autre formule de prise de congé) \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Insérer le ticket de caisse\*

Choisir un fichier

Aucun fichier choisi

## FIDELISATION

Non applicable si vous n'êtes pas passé en caisse

Le personnel en caisse me demande si j'ai un compte client \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Il me propose de créer un compte client en m'expliquant les avantages \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Il m'en explique le principe (en évoquant la gratuité et le cumul de points) \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Il me demande mon adresse mail en mettant en avant : offres promo - autres avantages - facilité de se désinscrire du programme \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Il est convaincant et me donne envie d'y adhérer \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

## RECOMMANDATION

Je recommanderai ce magasin \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Car il est bien tenu \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Car les contacts sont sympathiques \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Car j'ai été bien conseillé \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Car je suis satisfait de l'offre par rapport aux autres magasins de la même catégorie \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Car je suis satisfait des prix par rapport aux autres magasins de la même catégorie \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

N'hésitez pas à rajouter d'autres commentaires \*

Entrer votre réponse ici...

Soumettre