****

***Engagez-vous dès aujourd’hui dans la démarche qualité nationale, Préférence Commerce.***

Enseigne :…………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Nom : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Adresse : ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Tél : …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

E-mail : ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**Réalisez vous-même une évaluation de votre point de vente**

**Et envoyez le à** **preferencecommerce@ccifrance.fr**

***Cochez la case correspondant à votre réponse***

**ENVIRONNEMENT ET ASPECT EXTERIEUR DE VOTRE POINT DE VENTE**

**EMPLACEMENT ET ACCESSIBILITE**

*(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Visibilité et attractivité de votre emplacement**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Facilités de stationnement et d'accès en transports en commun** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Accessibilité aisée de vos clients** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Pré-enseigne ou un panneau publicitaire visible** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**FACADE ET DEVANTURE (HORS VITRINES)**

*(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Etat et propreté de la façade de l'immeuble (au-dessus du commerce)** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Etat et propreté de la devanture (hors vitrine)** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Harmonie de la devanture avec l'environnement bâti**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Etat et propreté du store/bâche** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Propreté du trottoir** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**ENSEIGNE***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Identification de l'activité** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **État et propreté de l'enseigne** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Visibilité et lisibilité de l'enseigne** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**VITRINES***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Etat et propreté des vitrines (intérieur et extérieur)** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Conditions d'éclairage des vitrines** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Gestion de l'éclairage des vitrines**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Vitrines attractives et représentatives de l'offre en magasin** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Vitrines renouvelées et adaptées au contexte (saison, évènement)** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**AFFICHAGE ET INFORMATION CLIENT EN VITRINE***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Emplacement adapté (voir dédié) de l'affichage lié à la vie locale**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Affichage visible et lisible des jours et des horaires d'ouverture** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Affichage visible et lisible des modes de paiement acceptés** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Affichage visible et lisible du prix des produits** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Affichage des engagements de Qualité**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**ESPACE COMMERCIAL EXTÉRIEUR (PRESENCE D’UN ETALAGE, D’UNE VITRINE REFRIGEREE EXTERIEURE…)** *(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Etat et propreté de l'étalage extérieur (mobilier et produits)** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Mise en valeur des produits sur l'étal extérieur** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Affichage visible et lisible du prix des produits et autres mentions légales spécifiques** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**ACCES***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Accessibilité du magasin aux personnes à mobilité réduite et handicapées** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Facilité d'ouverture de la porte d'entrée**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**ASPECT INTERIEUR DE VOTRE POINT DE VENTE**

**CONFORT D'ACHAT DU CLIENT***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Conditions d'éclairage intérieur** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Ambiance musicale adaptée** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Température adaptée** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **odeurs professionnelles non gênantes** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Etat et propreté générale du magasin** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Présence d'une signalétique des espaces** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Circulation aisée dans le magasin** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Aménagement du magasin respectant la règlementation ERP/PMR** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Emplacement de la caisse** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Espace détente (ou d'attente)** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Rangement/propreté de la zone caisse** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Etat et propreté des sanitaires si ouverts au public (CHR)** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**PRÉSENTATION DES PRODUITS***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Accessibilité et visibilité des produits** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Mise en valeur des produits (intérieur)** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Offre diversifiée de produits** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Etat et propreté du mobilier de présentation**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**AFFICHAGE EN MAGASIN***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Affichage des obligations légales (propres à une activité)**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Affichage visible et Lisible du prix des produits en magasin** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Affichage visible et Lisible des moyens de paiement acceptés** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Signalement des zones à risque ou non autorisées** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**LA RELATION AVEC VOS CLIENTS**

**ACCUEIL CLIENT EN MAGASIN***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Accueil et prise de congés, courtois et souriant** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Présentation soignée et tenue adaptée**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Vendeur disponible pour le client** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**CONTACT ET RELATION CLIENT***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Ecoute attentive des besoins, des remarques, des doutes du client** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Connaissance suffisante des produits et/ou prestations vendu(e)s**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Conseils correspondant aux besoins du client** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Gestion multi clients en cas d'affluence** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Attitude courtoise face au non achat** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Attitude courtoise à l'encaissement** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**ACCUEIL CLIENT AU TELEPHONE***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Temps de réponse au téléphone satisfaisant**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Le vendeur, au téléphone donne l’identité du magasin, et respecte les codes et usages de la politesse** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Répondeur avec message d'accueil en cas d'absence ou d'indisponibilité**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Ecoute attentive des besoins du client, au téléphone** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**SERVICES***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Remise ticket de caisse / facture**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Respect des jours et des horaires d'ouverture** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Horaires adaptés à la demande**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Suivi des commandes et du SAV (magasin, internet, téléphone)**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Langues étrangères parlées** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Information sur marques, labels, origine des produits…** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Emballage adéquat** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Commande par internet** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**LES + DE VOTRE COMMERCE**

**ACTIONS DE COMMUNICATION/MARKETING***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Programme de fidélisation et promotion** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Présence de supports de communication sur lieu de vente**  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Visibilité sur Internet** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Réalisation d'opérations de communication** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**GESTION DES RESSOURCES HUMAINES***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Formation du chef d'entreprise** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Formation du personnel** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Implication du personnel dans la démarche Qualité** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**PARTICIPATION A LA VIE LOCALE***(Cochez la case correspondant à votre choix)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERE** | **Très satisfaisant** | **Satisfaisant**  | **Peu satisfaisant** | **Pas du tout satisfaisant**  | **Non concerné** | **Commentaires** |
| **Gestion des déchets** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Adhésion à une association de commerçants /office de commerce** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Gestion de stationnement du salarié et du chef d'entreprise** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |
| **Adhésion à un groupement professionnel** |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]   |

**Pour obtenir le résultat de votre évaluation renvoyez-nous votre questionnaire par mail à l’adresse :**

**preferencecommerce@ccifrance.fr**