

Evaluation hôtesse de caisse

L'évaluation qualitative suit une échelle sur 5 niveaux selon le degré de maîtrise des différents points dans chaque domaine spécifié pour le poste occupé.

Pas assez démontré (1)	Le degré de maîtrise dans ce domaine est insuffisant pour le poste occupé. La réalisation ne s'observe que de façon ponctuelle. Cela nécessite un contrôle permanent du (des) responsable(s).
A développer (2)	Le comportement et/ou connaissance est intégré dans le rôle de la personne mais des améliorations sérieuses sont nécessaires. La personne a besoin d'un suivi et accompagnement constant de son responsable pour s'améliorer.
Démontré (3)	Le comportement et/ou connaissance est intégré dans le rôle et en application de façon répétitive et naturelle. La personne remplit les attentes de son poste.
Optimale (4)	La personne va au delà des attentes dans certains domaines (compétences) de son poste. Il (elle) exerce ce rôle (ou comportement) de façon optimale sans besoin d'être supervisé ou contrôlé.
Excellente (5)	La personne obtient des résultats (performances) au-delà des attentes de façon continue et, de ce fait, représente un exemple à suivre dans ce domaine. Elle devient vecteur de transmission pour le reste de l'équipe.

Magasin

Prénom

Nom

Date d'entrée

Ancienneté dans le poste

Responsable qui évalue/nom-prénom

Evaluation générale

Citez les 3 aspects que vous appréciez le plus dans votre travail

-

-

-

Citez ceux que vous appréciez le moins

-

-

-

Evaluation qualitative

Service client

	Collaborateur	Responsable
1) Accueille le client, le salue et adopte une attitude cordiale		
2) Facilite le service client : s'occupe du client, le renseigne et lui transmet les différents services offerts par rackstore		
3) Propose au client des options d'achats complémentaires		
4) connaît et communique la politique de service de l'entreprise (carte de fidélité, bons, échanges...)		
5) prend congé du client avec cordialité avec la volonté de le fidéliser		
6) clôture les ventes et procède à l'encaissement avec rapidité et efficacité		
7) remet au client son achat bien présenté (article plié correctement, emballage cadeau)		
8) répond à toutes réclamations avec efficacité et fait de son mieux pour proposer une solution		
9) participe aux missions et tâches du magasin en fonction des demandes des responsables		

COMMENTAIRES Collaborateur :

COMMENTAIRES Responsable :

Gestion de caisse

	Collaborateur	Responsable
1) connaît les fonctions du logiciel de caisse et de l'intranet nécessaires au bon fonctionnement de son travail		
2) exécute les procédures de caisse avec efficacité (ouverture, fermeture, comptage de caisse, encaissement)		
3) maintient sa zone organisée avec une image propre et rangée		
4) renouvelle quotidiennement le matériel consommable (sacs, papier de soie, emballages...)		
5) répond aux appels téléphoniques sans négliger le client		
6) gère les problèmes techniques avec aisance		

COMMENTAIRES Collaborateur :

COMMENTAIRES Responsable :

Respect des procédures

	Collaborateur	Responsable
1) Pointe quotidiennement		
2) Est ponctuel		
3) transmet les documents adéquats dans les délais au bureau des Ressources Humaines (certificats, changement d'état civil, attestation...)		
4) Respecte le règlement		

COMMENTAIRES Collaborateur :

COMMENTAIRES Responsable :

Attitude professionnelle

	Collaborateur	Responsable
1) possède une bonne communication : écoute active et transmet de manière claire		
2) faire preuve d'amabilité, de cordialité, courtoisie et politesse		
3) gère les priorités et optimise le temps		
4) faire preuve d'initiative		
5) est proactif, prend des initiatives		
6) fait preuve d'esprit d'équipe		
7) est polyvalent		
8) travaille en équipe et se rend disponible pour aider ses collègues		
9) fait preuve d'auto motivation et d'engagement son travail		
10) entretient une image personnelle soignée (tenue vestimentaire, maquillage, hygiène...)		
11) est flexible et s'adapte aux besoins du magasin		
12) accepte les critiques, se remet en question		
13) fait preuve d'auto motivation et d'engagement dans son travail		

COMMENTAIRES Collaborateur :

COMMENTAIRES Responsable :

COMMENTAIRES GLOBLAUX :

Développement professionnel

Quels aspects avez-vous développés ou appris au cours de la dernière année	Quels impacts cela a-t-il eu sur votre poste de travail ?

AVENIR

*collaborateur et responsable-plan d'action :

Compétences de votre travail ou d'autres domaines que vous aimeriez développer ?

compétences	Pourquoi ?	Comment-plan d'action	délai

*quel est votre engagement pour l'année prochaine au sein de Rackstore ?

Commentaires

Signatures

Collaborateur

Responsable