

# ÉVALUATION DU RENDEMENT

## SUPERVISEURE/SUPERVISEUR DE PREMIER NIVEAU

### 1. OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

1. Aider l'employé et l'informer sur son rendement de travail (forces et faiblesses);
2. Être au fait des critères et des normes du travail;
3. Permettre à l'employé de connaître ses responsabilités et les attentes de son employeur face à son rendement;
4. Déterminer les besoins de formation et élaborer un plan d'action.

### 2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Nom : ..... Titre : .....

Nom de l'évaluateur : .....

Date de la dernière évaluation : ..... Date de la présente évaluation : .....

### 3. OBJECTIFS FIXÉS POUR L'ANNÉE EN COURS

Évaluez les objectifs fixés en début d'année et déterminez votre niveau de satisfaction quant à ceux-ci.

4 = Objectifs dépassés

3 = Objectifs atteints

2 = Objectifs partiellement atteints

1 = Objectifs non atteints

OBJECTIFS ET RÉSULTATS ATTENDUS	NIVEAUX D'APPRÉCIATION ET COMMENTAIRES
1-	<p style="text-align: center;">4   3   2   1</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
2-	<p style="text-align: center;">4   3   2   1</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
3-	<p style="text-align: center;">4   3   2   1</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

#### Exemples d'objectifs à atteindre

- > Augmenter de 10 % ses ventes annuelles;
- > Fidéliser 10 nouveaux clients;
- > Diminuer les pertes de 5%;
- > Former trois nouveaux employés.

## 4. ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

<b>Compétences :</b> <i>cochez la note correspondant au niveau d'évaluation</i>	Surpasse les exigences	Répond aux exigences	Répond partiellement aux exigences	Ne répond pas aux exigences
	4	3	2	1
<b>Assurer la présentation visuelle de l'espace de vente</b>				
S'assure du positionnement optimal (attrayant, fonctionnel et sécuritaire) de la marchandise				
Gère les promotions en magasin : s'assure de mettre en valeur la marchandise en promotion				
Commentaires :				
<b>Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et services</b>				
Cerne les besoins des clients : questionne la clientèle et fait preuve de compréhension quant à ses besoins				
Présente les produits de façon à conclure une vente				
Atteint les objectifs de vente				
Explique les techniques de vente à utiliser et conseille son équipe				
Commentaires :				
<b>Assurer la qualité du service à la clientèle</b>				
Offre un service à la clientèle personnalisé et courtois et ne reçoit aucune plainte				
S'assure de la satisfaction des clients : demande au client s'il est satisfait				
Traite les plaintes adéquatement				
Commentaires :				
<b>Assurer la gestion des opérations</b>				
Effectue la planification des activités quotidiennes et hebdomadaires				
S'assure de l'atteinte des objectifs et met des plans d'action en œuvre				
Assure la santé et la sécurité de la clientèle et du personnel				
S'informe des activités de la concurrence				
Commentaires :				
<b>Gérer une équipe de travail</b>				
S'assure de former ses employés selon les normes de l'entreprise				
Veille au bon climat de travail : est respectueux et équitable envers ses collègues tout en créant une ambiance agréable				
Facilite l'intégration des nouveaux employés				
Donne de la rétroaction ( <i>feedback</i> ) à son équipe				
Gère les conflits efficacement				
Commentaires :				

## 5. ÉVALUATION DES APTITUDES PERSONNELLES

<b>Aptitudes personnelles :</b> <i>cochez la note correspondant au niveau d'évaluation</i>	Surpasse les exigences	Répond aux exigences	Répond partiellement aux exigences	Ne répond pas aux exigences
	4	3	2	1
<b>Mobilise son équipe de travail :</b> fait preuve de leadership, établit des objectifs stimulants et est un modèle à suivre pour les membres de son équipe Commentaires :				
<b>Collabore avec les autres et travaille en équipe :</b> offre son aide et donne des conseils Commentaires :				
<b>Fait preuve d'initiative et d'autonomie dans son travail :</b> s'approprie les mandats qui lui sont confiés Commentaires :				
<b>Communique efficacement avec ses collègues ou avec les clients :</b> transmet une information juste et claire Commentaires :				
<b>Gère son temps et son stress :</b> évalue efficacement les priorités de ses tâches et supporte la pression quotidienne Commentaires :				

## 6. APPRÉCIATION GLOBALE

<b>Moyenne des éléments évalués :</b> <i>cochez la note correspondant au niveau d'évaluation</i>	Surpasse les exigences	Répond aux exigences	Répond partiellement aux exigences	Ne répond pas aux exigences
	4	3	2	1
<b>Appréciation globale</b> Commentaires :				

**Identifiez trois points forts :**

1. ....
2. ....
3. ....

**Déterminez trois points à améliorer :**

1. ....
2. ....
3. ....

## 7. PLAN DE FORMATION

**Quels sont les besoins de formation en vue d'améliorer la performance? (sélectionnez-en au moins un)**

<input type="checkbox"/> Techniques de vente	<input type="checkbox"/> Approvisionnement/inventaire
<input type="checkbox"/> Service à la clientèle	<input type="checkbox"/> Gestion des opérations
<input type="checkbox"/> Gestion des plaintes	<input type="checkbox"/> Gestion des priorités / du temps
<input type="checkbox"/> Expérience client	<input type="checkbox"/> Recrutement et embauche
<input type="checkbox"/> Fidélisation de la clientèle	<input type="checkbox"/> Évaluation du rendement
<input type="checkbox"/> Prévention des pertes : vols et fraudes	<input type="checkbox"/> Gestion des conflits
<input type="checkbox"/> Santé et sécurité au travail (manutention)	<input type="checkbox"/> Leadership
<input type="checkbox"/> Réseaux sociaux	<input type="checkbox"/> Gestion d'une équipe de travail
<input type="checkbox"/> Commerce électronique	<input type="checkbox"/> Informatique (ex. : Microsoft Office, etc.)
<input type="checkbox"/> Publicité/marketing	<input type="checkbox"/> Autres .....
<input type="checkbox"/> Techniques visuelles de merchandisage	

**Sélectionnez la méthode correspondant au besoin de formation de l'employé en cochant l'un des éléments suivants.**

<input type="checkbox"/> Coaching (encadrement par un collègue)	<input type="checkbox"/> Apprentissage par des lectures
<input type="checkbox"/> Atelier de formation	<input type="checkbox"/> Réunion d'entraide avec les collègues (codéveloppement)
<input type="checkbox"/> Formation en ligne	<input type="checkbox"/> Entraînement à la tâche (formation en situation de travail)
<input type="checkbox"/> Conférence	<input type="checkbox"/> Autres .....

**N. B.** L'employeur est responsable d'orienter l'employé vers la méthode de formation appropriée et de s'acquitter des frais inhérents, le cas échéant.

## 8. DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE

Identifiez les tâches et les responsabilités auxquelles l'employé aspire au sein de l'entreprise.

.....

.....

.....

.....

## 9. PLAN D'ACTION

Déterminez les objectifs prioritaires à atteindre pour la prochaine année.

OBJECTIFS	MOYENS	DATE D'ÉCHÉANCE
1.		
2.		
3.		

Date de la prochaine évaluation : .....

Rencontre de rétroaction de mi-parcours : .....

## 10. CONSENTEMENT

J'ai pris connaissance de cette évaluation  Oui  Non

Je suis en accord avec le contenu et le plan d'action proposé dans cette évaluation  Oui  Non

Employé évalué : ..... Date : .....

Évaluateur : ..... Date : .....

Supérieur immédiat : ..... Date : .....

(si différent de l'évaluateur)

**VEUILLEZ REMETTRE UNE COPIE DE L'ÉVALUATION DE RENDEMENT À L'EMPLOYÉ ET CONSERVEZ-EN UNE DANS LE DOSSIER DE CELUI-CI.**



COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL



RÉALISÉ GRÂCE À LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET AVEC L'APPUI DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DU COMMERCE DE DÉTAIL