GRILLE DE COMPÉTENCES

Cette grille de compétences évalue les aptitudes professionnelles de manière générale. Elle peut ne pas convenir à certains postes et doit être adaptée en fonction du salarié.

NOM : **POSTE OCCUPÉ :**

PRÉNOM : **DATE :**

Compétences	Remarques	Évaluation					Évolution en fonction de l'année précédente		
RELATIONNEL		**Excellent**	**Bon**	**Correct**	**Moyen**	**À améliorer**	↑	→	↓
Etre souriant et accueillant									
Gérer l'accueil et le suivi de la clientèle									
Savoir écouter et échanger avec le client									
Comprendre le besoin du client									
S'adapter au client									
Aptitude à s'exprimer clairement									
LA VENTE									
Connaissance de toutes les prestations									
Connaissance des produits et de leurs fonctions									
Proposer des prestations en fonction du besoin du client									
Proposer des produits adaptés au client									
Savoir présenter les produits et faire une vente additionnelle									
Inviter un client à essayer d'autres prestations									
Fidéliser sa clientèle : proposer une carte de fidélité, un rendez-vous...									
ORGANISATION									
Organiser son espace de travail pendant une prestation									
Gérer le planning									
Gérer la répartition des prestations de la journée en fonction de la demande									
RIGUEUR									
Sens du détail									
Sens de l'esthétisme									
Maîtriser toutes les étapes de chaque prestation									
Ordonner et nettoyer son espace de travail									

MÉDIATION									
Savoir faire face aux éventuels mécontentements des clients									
COLLABORER									
Savoir travailler en équipe									
Motivation à satisfaire une cliente									
Adopter des comportements de travail adaptés (arriver à l'heure, être professionnel...)									