

L'entretien annuel de Camille, vendeuse chez Décor&Sens

Décor&Sens, magasin de décoration et d'arts de la table de 900 m² à Marseille, tient ses entretiens annuels d'évaluation en janvier. M. Benali, adjoint de direction, reçoit Camille, vendeuse au rayon arts de la table. Il vous demande, en tant qu'assistant(e) manager, de préparer la grille d'évaluation à partir des objectifs fixés l'an dernier et des résultats 2026 (document 1), avec l'échelle de notation du magasin (document 2).

Le critère « comportement professionnel » (ponctualité, esprit d'équipe, tenue du rayon) est noté directement par le manager : 4 sur 5, coefficient 1.

Document 1 : objectifs 2026 de Camille et résultats

Critère	Objectif 2026	Réalisé 2026	Coefficient
Chiffre d'affaires annuel HT	186 000 €	194 370 €	4
Panier moyen	38,00 €	36,10 €	2
Taux de ventes additionnelles	25,0 %	27,8 %	2
Note de satisfaction client (sur 5)	4,5	4,3	1
Comportement professionnel	—	note du manager : 4 sur 5	1

Document 2 : échelle de notation de Décor&Sens

Taux d'atteinte de l'objectif	Note
110 % et plus	5
de 100 % à moins de 110 %	4
de 90 % à moins de 100 %	3
de 80 % à moins de 90 %	2
moins de 80 %	1

Notion	Calcul
Taux d'atteinte	$\text{réalisé} \div \text{objectif} \times 100$
Note globale pondérée	$\text{somme des (note} \times \text{coefficient)} \div \text{somme des coefficients}$

Annexe 1 (arrondir les pourcentages à une décimale, les notes à deux décimales, les montants à l'euro)

Question	Réponse
Taux d'atteinte de l'objectif de chiffre d'affaires (%)	_____
Taux d'atteinte de l'objectif de panier moyen (%)	_____
Taux d'atteinte de l'objectif de ventes additionnelles (%)	_____
Taux d'atteinte de l'objectif de satisfaction client (%)	_____
Note globale pondérée (sur 5)	_____
Note globale ramenée sur 20	_____
Écart entre le chiffre d'affaires réalisé et l'objectif (€)	_____
Nombre de tickets réalisés par Camille en 2026 (chiffre d'affaires ÷ panier moyen)	_____

Questions d'analyse

Le chiffre d'affaires dépasse l'objectif alors que le panier moyen est en dessous. L'explication la plus probable et l'objectif à privilégier pour 2027 sont :

- ☐ Camille a vendu moins de tickets ; objectif : accueillir plus de clients
- ☐ Camille a réalisé plus de tickets, avec des articles moins chers ; objectif : augmenter le panier moyen (compléments, montée en gamme)

☐ Les chiffres sont contradictoires ; il faut ignorer le panier moyen

Dans son auto-évaluation, Camille s'attribue 5 sur 5 pour le chiffre d'affaires. Pendant l'entretien, M. Benali doit :

☐ Accepter la note pour ne pas créer de tension

☐ Refuser toute discussion : la grille est déjà remplie

☐ Expliquer l'échelle commune à tous les vendeurs et s'appuyer sur les chiffres du tableau de bord pour arrêter la note 4