

# La fiche statistiques

FDV



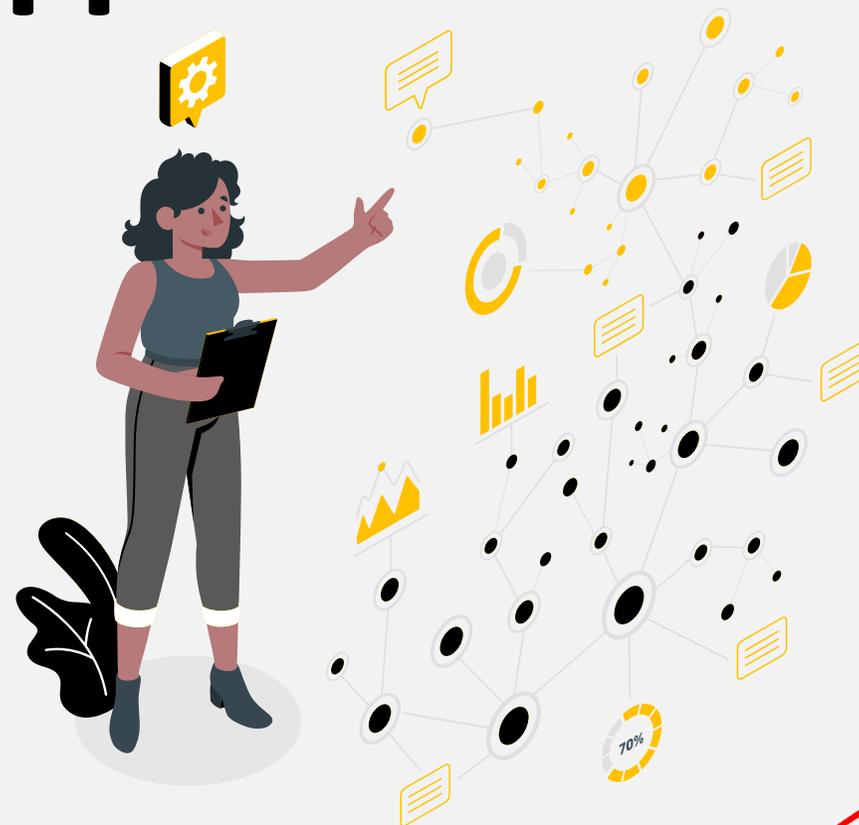
# Pourquoi faire un atelier fiche statistiques

- Tout grand professionnel a des outils de mesure pour évaluer ses performances.
- L'atelier fiche statistiques est un outil d'apprentissage qui va permettre aux stagiaires de dessiner leurs journées, d'avoir une vision globale des objectifs par heure et par jour.
- L'objectif de cet atelier est d'expliquer aux stagiaires que la fiche est avant tout un outil de suivi de leur progression durant la formation.
- La fiche statistiques va permettre aux tuteurs de conseiller, de voir les axes à revoir et/ou perfectionner.
- Une évaluation va être réalisée selon la fiche statistiques.
- Une fois autonome, la fiche statistiques n'est plus à remplir.
- La fiche statistiques permet aussi de rendre des comptes aux partenaires ou faire des comptes rendus
- À chaque nouveau partenaire, on applique de nouveau la feuille statistiques pour établir les statistiques commerciales, même pour les commerciaux expérimentés.
- On en utilise une pour chaque application terrain.



# Présentation

Recto



1. Date, prénom, niveau, identifiant
2. Objectif pédagogique
3. Prestation
4. Prospection
5. Partiel
6. Total des PC
7. Statut
8. Auto évaluation
9. Résultats de la journée

DATE	PRENOM	N° IDENTIFIANT	OBJECTIFS PEDAGOGIQUE				PRESTATION
			CONTACT/ HEURE	PITCH/ SIGNATURE	CONTACT/ HEURE	PITCH/ SIGNATURE	
___ / ___	D C E XP	_____	STAND		VAD		
			D 25	4/2	15	4/3	
			C 25	4/3	15	4/1	
			E 25	4/4	15	4/2	
			XP	5		3	

___ h ___	1 2 3 4 5 6 7 8 9 30 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	..... min
___ h ___	1 2 3 4 5 6 7 8 9 30 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	..... min
___ h ___	1 2 3 4 5 6 7 8 9 30 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	..... min
___ h ___	1 2 3 4 5 6 7 8 9 30 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	..... min
___ h ___	1 2 3 4 5 6 7 8 9 30 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	..... min
___ h ___	1 2 3 4 5 6 7 8 9 30 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	..... min
___ h ___	1 2 3 4 5 6 7 8 9 30 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	..... min

___ h ___	PARTIEL	PITCH							TOTAL CONTACTS	INTENSITE
		REFUS	DÉJÀ CUENT	PITCH NON ABOUTIS	HORS CRITERES	SIGNATURES	F.C			
		/	△	○	●	⊗	F		___ h ___	

___ h ___	TOTAL	PITCH							TOTAL CONTACTS	INTENSITE
		REFUS	DÉJÀ CUENT	PITCH NON ABOUTIS	HORS CRITERES	SIGNATURES	F.C			
___ h ___		/	△	○	●	⊗	F		___ h ___	

	FORMATION	P C
Matin		
Après - Midi		

Auto Evaluation	Attitude	Ponctualité	Représentativité	Résultat	Autonomie
OUI					
NON					

Résultat	
Signatures	€

# 1

## Date, prénom, niveau, identifiant

DATE	PRENOM	N° IDENTIFIANT
___/___	<b>D C E XP</b>	_____
_____		_____

Mettre la date (jour + mois)

Entourer le niveau

Marquer le prénom et le numéro d'identifiant du stagiaire

Mettre le nom et l'identification du tuteur qui accompagne le stagiaire

C'est un indicateur pour évaluer la progression quotidienne du stagiaire.

L'évaluation et le constat qui vont être réalisés sur le stagiaire sont différents selon les niveaux. C'est la raison pour laquelle il est important de prendre conscience de son niveau.

Le numéro est utilisé pour la traçabilité des ventes et pour se connecter sur les modules et l'application, mais aussi pour la partie variable du salaire.

Chaque commercial a un numéro d'identification.

Le stagiaire est toujours accompagné par un tuteur pour avoir un retour sur sa formation.

## 2

## Objectifs pédagogiques

OBJECTIFS PEDAGOGIQUE				
NIVEAU	CONTACT/ HEURE	PITCH/ SIGNATURE	CONTACT/ HEURE	PITCH/ SIGNATURE
	STAND		VAD	
D	25	8/2	15	4/0
C	25	8/3	15	4/1
E	25	8/4	15	4/2
XP		5		3

On est dans le cadre d'une formation. Les objectifs vont s'adapter selon la progression et le contexte dans lequel on est (STAND ou VAD et le niveau). Ces chiffres sont établis sur des années de statistiques.

Un pitch, c'est un discours commercial, un argumentaire de vente. Il commence au bonjour et finit à l'offre.

**1H EN STAND**

D = 2 pitches pour 0,5 contrat signé  
 C = 2 pitches pour 0,75 contrat signé  
 E = 2 pitches pour 1 contrat signé  
 XP = 1,25 contrat signé

**1H EN VAD**

D = 2 pitches pour 0 contrat signé  
 C = 2 pitches pour 0,5 contrat signé  
 E = 2 pitches pour 1 contrat signé  
 XP = 1,5 contrat signé

Exemple niveau débutant en stand : Le commercial doit réaliser 25 contacts par heure. Dans le PC 4H, il doit faire 8 pitches complets dont 2 signés. C'est l'atteinte de ces objectifs qui va déterminer la validation de la partie pratique de la formation.

Le stagiaire ne doit pas regarder les objectifs des autres niveaux, il doit se consacrer à ses objectifs.

# 3

## Prestation

PRESTATION

Il vous est demandé de noter la prestation sur laquelle vous êtes affecté  
Exemple : « Casino, SFR, FREE, Iberdrola, Carrefour... »  
Pour une activité en STAND, il faut marquer la prestation et le lieu.  
Pour une activité en VAD, il faut juste préciser la prestation.

# 4

# Prospection

**Le tableau de présence commerciale est composé de 3 colonnes**

- 1 J'écris l'heure du premier bonjour et non l'heure de l'arrivée sur le lieu de travail. A chaque heure, il faut changer de ligne. Ecrire l'heure du premier bonjour permet de décomposer ses objectifs et d'avoir une vision de sa journée
- 2 En fonction du résultat de mon bonjour, j'inscris le bon symbole (refus, pitches, /, O,...) sur le chiffre correspondant à ce bonjour. Chaque contact a donc son symbole
- 3 J'inscris dans la dernière colonne le temps passé général en clientèle sur l'heure. Combien de temps j'ai pitché durant cette heure

1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	3
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	..... min										
..... h .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	..... min
..... h .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	..... min
..... h .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	..... min
..... h .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	..... min
..... h .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	..... min
..... h .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	..... min
..... h .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	..... min

## 5

## Partiel

..... h .....	PARTIEL	REFUS		DÉJÀ CLIENT		PITCH						TOTAL CONTACTS	INTENSITE	
		○	○	△	△	○	○	●	●	⊗	⊗			F
		/		△		○		●		⊗		F		..... h .....

Le stagiaire doit remplir la ligne partiel si dans sa journée il change de magasin ou si le tuteur souhaite l'évaluer.

**Exemple** : le matin, le stagiaire travail au Casino de la Valentine et l'après-midi à Aix-en-Provence. Dans ce cas, le matin il remplit dans la partie partiel et l'après-midi dans total.

**Exemple** : Le tuteur peut demander de faire un point avec le stagiaire et de partir sur du partiel pour clarifier la situation. (évaluer le stagiaire sur une courte période de la journée).

## 6

## Total des PC

		PITCH													
1 h .....	TOTAL	REFUS		DÉJÀ CLIENT		PITCH NON ABOUTIS		HORS CRITERES		SIGNATURES		F.C		TOTAL CONTACTS	INTENSITE
2 h .....			/		△		○		●		⊗		F		

- 1 Il faut marquer les heures totales de la journée de travail (Partiel + Total). À quelle heure le stagiaire est arrivé et à quelle heure il est parti .
- 2 Les heures de prospections en activité.
- 3 Les heures où le stagiaire parle réellement aux prospects. C'est le total de la colonne 3 de la partie prospection.

Que ce soit dans partiel ou dans total le principe est le même. Il faut marquer le nombre de refus, de déjà client, de pitch non abouti, les personnes hors critères, le nombre de signatures, le nombre total de contacts.

On additionne partiel + total pour clôturer une journée.

Il faut transcrire ces infos sur l'application pour pouvoir réaliser des statistiques, voir les axes d'amélioration, mais aussi pour tirer un trait sur sa journée.

## 7

## Statut

	FORMATION	P C
Matin		
Après - Midi		

Il faut cocher la case du matin et de l'après-midi pour signaler votre statut. « Formation ou PC ».

Un stagiaire doit cocher formation car les attentes ne sont pas les mêmes que pour les P.C  
« Objectifs différents »

## 8

# Auto évaluation

Auto Evaluation	Attitude	Ponctualité Intensité	Représentat ivité	Résultat	Autonomie
OUI					
NON					

**Votre propre évaluation des étapes. « à remplir à la fin de la journée »**

**Pourquoi cocher oui :**

J'ai fait une bonne première impression.

J'ai été à l'heure et j'ai respecté mon temps de travail / J'ai été intensif pendant la prospection.

J'ai été représentatif de la marque, avec un bon discours, tenue et comportement.

J'ai réussi mes objectifs, « Les objectifs de la formation ».

Être autonome, c'est être capable de réaliser des choses par moi même, de se débrouiller seul, de ne plus avoir besoin de solliciter un chef d'équipe, ou poser la moindre question.

Cette évaluation va permettre aux tuteurs d'intervenir si nécessaire et d'analyser point par point le stagiaire, et vérifier si tout est cohérent.

9

# Résultat de la journée

Résultat	
Signatures	€

À remplir quand on est en présence commercial et non en formation.

C'est la grille de vos résultats de la journée, de vos primes. Marquez le nombre de signatures que vous avez fait dans la journée et le résultat en EURO.

# Présentation

Verso



## FICHE STATISTIQUES

NUMERO DE DOSSIER	NOM	PRENOM	AUTORISATION NUMERO*	COMPLET*	REFUS SYSTEME	COMMENTAIRES

C'est la partie où il faut remplir les contrats, les informations du client.

Chaque ligne représente un contrat différent. Exemple : ligne 1 contrat Floa, ligne 2 contrat Protected

En commentaire, vous devez indiquer la/les pièce(s) manquante(s) du dossier. Les fichiers incomplets.

En VAD Exemple : les paniers non validés, les contrats à l'ancienne ou migrations bloquées.

À tout retransmettre sur l'application.

Cette partie est une sécurité, si il y a des problèmes informatiques, défaillances réseaux...

Cette fiche est une preuve de vos actions et un moyen de vérification des contrats.

## SUIVI DES PITCHS ET COMMENTAIRES

1	2	3	4	5 min
..... h .....	<input type="checkbox"/>			..... min
..... h .....	<input type="checkbox"/>			..... min
..... h .....	<input type="checkbox"/>			..... min
..... h .....	<input type="checkbox"/>			..... min
..... h .....	<input type="checkbox"/>			..... min
..... h .....	<input type="checkbox"/>			..... min
..... h .....	<input type="checkbox"/>			..... min
..... h .....	<input type="checkbox"/>			..... min
..... h .....	<input type="checkbox"/>			..... min
..... h .....	<input type="checkbox"/>			..... min
..... h .....	<input type="checkbox"/>			..... min

Chaque ligne représente un nouveau client.

Ce suivi va permettre aux tuteurs d'analyser les résultats du stagiaire et voir quels sont les points à revoir.

- 1 Heure du début du pitch (bonjour)
- 2 Ce qu'est devenu mon pitch (signé ou pas)
- 3 La raison pour laquelle on m'a écouté ou pourquoi on ne m'a pas écouté
- 4 La raison pour laquelle j'ai signé un contrat ou pourquoi je n'ai pas réussi à signer
- 5 Temps global de la prospection avec le client (bonjour → au revoir)

# À vous de jouer !



# FDV