

PRENOM / NOM DU DIRIGEANT (COMMERCANT/ARTISAN) : \_\_\_\_\_

NOM COMMERCIAL : \_\_\_\_\_

ACTIVITE : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_

TELEPHONE : \_\_\_\_\_ EMAIL : \_\_\_\_\_

### GRILLE d'analyse pour le critère : AMENAGEMENT DU POINT DE VENTE ET DE LA VITRINE

#### 1. Cohérence avec l'identité de la marque et le concept du commerce :

- L'aménagement du point de vente et de la vitrine doit refléter l'identité de la marque du commerçant ou artisan et être en cohérence avec le concept de son commerce.
- Cela inclut des éléments tels que le choix des couleurs, des matériaux, du mobilier, de la décoration et de l'éclairage.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 2. Attractivité et visibilité :

- L'aménagement du point de vente et de la vitrine doit être attrayant et visible pour attirer l'attention des passants et les inciter à entrer dans le commerce.
- Cela peut être réalisé par l'utilisation de couleurs vives, d'un éclairage efficace, d'une disposition claire et d'une présentation soignée des produits.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 3. Fonctionnalité et ergonomie:

- L'aménagement du point de vente et de la vitrine doit être fonctionnel et ergonomique pour faciliter la circulation des clients et la découverte des produits.
- Cela inclut une disposition claire des allées, un accès facile aux produits et une présentation informative des prix et des informations sur les produits.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 4. Mise en valeur des produits :

- L'aménagement du point de vente et de la vitrine doit mettre en valeur les produits du commerçant ou artisan et les rendre attrayants pour les clients.
- Cela peut être réalisé par l'utilisation de présentoirs attrayants, d'un éclairage ciblé et d'une mise en scène soignée des produits.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 5. Respect des normes de sécurité et d'accessibilité :

- L'aménagement du point de vente et de la vitrine doit respecter toutes les normes de sécurité et d'accessibilité en vigueur.
- Cela inclut des éléments tels que la largeur des allées, la hauteur des étagères, l'éclairage de sécurité et l'accès aux personnes à mobilité réduite.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



**Note globale :**                    /50

**Commentaires :**

PRENOM / NOM DU DIRIGEANT (COMMERCANT/ARTISAN) : \_\_\_\_\_

NOM COMMERCIAL : \_\_\_\_\_

ACTIVITE : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_

TELEPHONE : \_\_\_\_\_ EMAIL : \_\_\_\_\_

## GRILLE d'analyse pour le critère : ACCUEIL CLIENTS

### 1. Accueil chaleureux et personnalisé :

- Les clients doivent être accueillis chaleureusement et de manière personnalisée dès leur entrée dans le commerce.
- Cela inclut un sourire, un contact visuel et une salutation.
- Le personnel doit également être attentif aux besoins individuels des clients et leur proposer une assistance si nécessaire.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



### 2. Communication claire et efficace :

- Le personnel doit être capable de communiquer clairement et efficacement avec les clients, tant verbalement que non verbalement.
- Cela inclut de parler de manière claire et concise, de répondre aux questions des clients de manière informative et de prêter attention à leur langage corporel.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



### 3. Écoute active et empathie :

- Le personnel doit être capable d'écouter activement les clients et de faire preuve d'empathie envers leurs besoins et leurs préoccupations.
- Cela implique de donner aux clients toute leur attention, de poser des questions ouvertes et de reformuler leurs propos pour s'assurer de bien les comprendre.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 4. Professionnalisme et courtoisie :

- Le personnel doit être professionnel et courtois en tout temps, même dans les situations difficiles.
- Cela inclut de s'habiller de manière soignée, de respecter les clients et de traiter leurs demandes avec respect.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 5. Efficacité et rapidité du service :

Les clients doivent être servis de manière efficace et rapide, sans avoir à attendre trop longtemps.

- Cela implique d'avoir un personnel suffisant en caisse, de traiter les transactions rapidement et de minimiser les temps d'attente.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



**Note globale :**            /50

**Commentaires :**

PRENOM / NOM DU DIRIGEANT (COMMERCANT/ARTISAN) : \_\_\_\_\_

NOM COMMERCIAL : \_\_\_\_\_

ACTIVITE : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_

TELEPHONE : \_\_\_\_\_ EMAIL : \_\_\_\_\_

## GRILLE d'analyse pour le critère : FRANCHISES ET COMMERCE ASSOCIES

### 1. Adéquation avec le profil de la ville :

- Le concept de franchise et de commerce associé doit être en adéquation avec le profil de la ville, en tenant compte de facteurs tels que la population, le tissu économique, les besoins des habitants et l'attractivité touristique.
- Il est important de s'assurer que le commerce répondra à une demande existante ou créera une nouvelle offre attractive pour les consommateurs locaux.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



### 2. Qualité de l'enseigne et du concept :

- L'enseigne de franchise doit être reconnue et avoir une image positive.
- Le concept de commerce associé doit être original, viable économiquement et proposer des produits ou services de qualité.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



### 3. Expérience et savoir-faire du franchiseur :

- Le franchiseur doit avoir une expérience solide dans le développement et la gestion de franchises.
- Il doit également disposer d'un savoir-faire spécifique dans le secteur d'activité du commerce associé.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 4. Rentabilité et potentiel de développement :

- Le concept de franchise doit être rentable et avoir un potentiel de développement sur le territoire de la ville.
- Il est important d'analyser les performances financières du franchiseur et d'autres franchisés du réseau.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 5. Impact sur l'économie locale :

- Le commerce associé doit avoir un impact positif sur l'économie locale en créant des emplois et en générant des activités économiques.
- Il est important de privilégier les concepts qui favorisent l'approvisionnement local et le circuit court.

**Note globale :**                /50

**Commentaires :**

PRENOM / NOM DU DIRIGEANT (COMMERCANT/ARTISAN) : \_\_\_\_\_

NOM COMMERCIAL : \_\_\_\_\_

ACTIVITE : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_

TELEPHONE : \_\_\_\_\_ EMAIL : \_\_\_\_\_

### GRILLE d'analyse pour le critère : PRODUITS INNOVANTS ET/OU OFFRES PERCUTANTES

#### 1. Originalité et créativité :

- L'offre doit être originale et créative en se distinguant des offres existantes sur le marché.
- Cela peut inclure des produits ou services nouveaux, des modes de présentation innovants ou des concepts marketing originaux.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 2. Valeur ajoutée pour le client :

- L'offre doit apporter une réelle valeur ajoutée au client en répondant à un besoin ou à un désir non encore satisfait.
- Cela peut inclure des produits ou services de meilleure qualité, des prix plus attractifs, une expérience client unique ou une contribution positive à l'environnement ou à la société.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 3. Potentiel commercial :

- L'offre doit avoir un potentiel commercial viable en générant des ventes et des bénéfices pour le commerçant ou artisan.
- Il est important d'évaluer la demande potentielle pour l'offre, la marge bénéficiaire et la capacité du commerçant à financer et à gérer son projet.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 4. Impact sur l'image de la ville :

- L'offre doit avoir un impact positif sur l'image de la ville en contribuant à son dynamisme, à son attractivité et à sa réputation.
- Cela peut inclure des offres qui mettent en valeur le savoir-faire local, l'innovation ou les valeurs de la ville.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 5. Capacité de communication et de marketing :

- Le commerçant ou artisan doit avoir la capacité de communiquer efficacement sur son offre et de mettre en place des actions de marketing pertinentes.
- Cela inclut la création de supports de communication attractifs, la mise en place d'une stratégie digitale efficace et la participation à des événements locaux

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



**Note globale :**            /50

**Commentaires :**

PRENOM / NOM DU DIRIGEANT (COMMERCANT/ARTISAN) : \_\_\_\_\_

NOM COMMERCIAL : \_\_\_\_\_

ACTIVITE : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_

TELEPHONE : \_\_\_\_\_ EMAIL : \_\_\_\_\_

## GRILLE d'analyse pour le critère : INNOVATION DU SERVICE ASSOCIE ET RSE

### 1. Originalité et valeur ajoutée :

- L'innovation du service associé doit être originale et apporter une réelle valeur ajoutée au client par rapport aux services existants.
- Cela peut inclure des services personnalisés, des expériences uniques ou des solutions innovantes à des problèmes rencontrés par les clients.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



### 2. Potentiel de développement :

- L'innovation du service associé doit avoir un potentiel de développement viable pour le commerçant ou artisan.
- Il est important d'évaluer la demande potentielle pour le service, la marge bénéficiaire et la capacité du commerçant à financer et à gérer son projet.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



### 3. Impact sur l'expérience client :

- L'innovation du service associé doit avoir un impact positif sur l'expérience client en la rendant plus agréable, plus fluide ou plus mémorable.
- Cela peut inclure des services plus accessibles, des interactions plus personnalisées ou une meilleure prise en compte des besoins des clients.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



**4. Engagement environnemental :**

- Le commerçant ou artisan doit démontrer un engagement concret en matière de protection de l'environnement.
- Cela peut inclure des pratiques de gestion durable, la réduction des déchets, l'utilisation de produits écologiques ou la sensibilisation des clients aux enjeux environnementaux.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



**5. Engagement social et sociétal :**

- Le commerçant ou artisan doit démontrer un engagement concret en matière de contribution au développement social et sociétal de la communauté locale.
- Cela peut inclure le soutien à des associations locales, la création d'emplois, la promotion de l'inclusion ou le respect des droits humains.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



**Note globale :**                /50

**Commentaires :**

PRENOM / NOM DU DIRIGEANT (COMMERCANT/ARTISAN) : \_\_\_\_\_

NOM COMMERCIAL : \_\_\_\_\_

ACTIVITE : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_

TELEPHONE : \_\_\_\_\_ EMAIL : \_\_\_\_\_

## GRILLE d'analyse pour le critère : DIGITALISATION

### 1. Présence en ligne :

- Le commerçant ou artisan doit avoir une présence en ligne visible et efficace.
- Cela inclut un site web informatif et actualisé, des profils actifs sur les réseaux sociaux et une utilisation efficace des outils de référencement.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



### 2. Utilisation des outils digitaux :

- Le commerçant ou artisan doit utiliser les outils digitaux pour améliorer sa gestion et son activité commerciale.
- Cela peut inclure un système de caisse électronique, une solution de gestion des stocks, des outils de marketing digital et des plateformes de vente en ligne.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



### 3. Offre digitale:

- Le commerçant ou artisan doit proposer une offre digitale attractive et pertinente pour ses clients.
- Cela peut inclure la vente en ligne, la réservation en ligne, la livraison à domicile, le click and collect et la mise à disposition de contenus digitaux tels que des photos, des vidéos ou des blogs.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 4. Compétences digitales du personnel :

- Le personnel du commerçant ou artisan doit avoir des compétences digitales suffisantes pour utiliser efficacement les outils digitaux et proposer un service client de qualité en ligne.
- Cela inclut la capacité à gérer le site web et les réseaux sociaux, à utiliser les outils de vente en ligne et à répondre aux demandes des clients par email ou sur les réseaux sociaux.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



#### 5. Stratégie digitale cohérente :

- Le commerçant ou artisan doit avoir une stratégie digitale cohérente et alignée avec ses objectifs commerciaux.
- Cela implique de définir des objectifs clairs, de choisir les outils digitaux les plus adaptés et de mettre en place des actions de marketing digital pertinentes.

Non, pas du tout

Oui, tout à fait



**Note globale :** /50

**Commentaires :**