

ENTRETIEN ANNUEL COMMERCIAUX

Bilan année :
Objectifs année :

Société :

Service :

Date de l'entretien :

Evaluateur :

Collaborateur évalué :

Lieu de l'entretien :

Durée de l'entretien :

ENTRETIEN ANNUEL : MODE D'EMPLOI

L'entretien annuel propose une analyse mutuelle du fonctionnement des équipes. Le responsable hiérarchique mène l'entretien, mais ce dernier doit rester un moment privilégié d'échange entre le responsable et son équipe.

En effet, l'entretien annuel est réalisé afin que les responsables hiérarchiques et les collaborateurs qui leur sont rattachés dialoguent et fassent le point dans les domaines suivants : bilan de l'année écoulée, fixation des objectifs annuels, évaluation des compétences, identification des besoins de formation, expression des souhaits d'évolution de carrières, type de management...

Conseils à l'évaluateur :

- Abordez l'entretien avec précision et rigueur.
- Définissez explicitement les responsabilités de vos collaborateurs (si nécessaire aidez-vous de la fiche de fonction et de la lettre de mission).
- Formulez clairement les objectifs et laissez le choix des moyens,
- Évaluez avec soin les résultats,
- Récompensez/sanctionnez à la mesure des réussites/échecs.
- Prenez vos responsabilités.

Conseils à l'évalué :

- Préparez l'entretien annuel,
- Intervenez, prenez la parole,
- Proposez vos solutions, exprimez vos souhaits.

En effet, cet entretien vous donne la parole, il est réalisé pour vous, nous vous demandons d'auto évaluer vos résultats, d'argumenter vos solutions ou encore vos souhaits d'évolution.

Il facilitera votre mission quotidienne, votre orientation de carrière.

L'analyse de vos compétences et de votre potentiel prend en compte votre travail de l'année écoulée, et s'inscrit aussi dans une perspective d'avenir de part la fixation des objectifs de l'année à venir et des perspectives d'évolution possibles.

Bon entretien !



BILAN D'ACTIVITE DE L'ANNEE :

DCR

Rappel :

Un Domaine Clé de Résultat est une partie de la mission du collaborateur.

Exemple : Une assistante commerciale peut avoir comme DCR 1 le suivi administratif des commandes, comme DCR 2 le suivi des résultats des commerciaux.

1- Répertorier les différents **Domaine Clé de Résultat** (DCR) du collaborateur dans le tableau ci-dessous.

Vous pouvez vous aider de la lettre de mission.

En cas de difficulté, contacter le service R.H.

DCR 1	DCR 2
.....
DCR 3	DCR 4
.....
DCR5	DCR 6
.....



2- A partir des DCR que vous avez renseigné, indiquez dans le tableau ci-après les objectifs qui leurs sont rattachés et si ces derniers ont été atteints ou non, ou s'ils sont en cours de réalisation.

A = Atteint **NA = Non Atteint** **EC= En Cours**

N'hésitez pas nous à faire part de vos observations.

Tableau synthèse de vos résultats

N° DC R	Objectif	A	N A	E C	Commentaires ¹ de l'évalué	Commentaires de l'évaluateur
1
2
3
4
5
6

¹ Un tableau vierge vous est réservé en annexe en cas de besoin



3- Dans un souci de précision, faites succinctement une analyse des causes de vos échecs (si vous en avez eu bien sûr) et des solutions que vous souhaiteriez proposer pour y remédier.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Commentaires éventuels de l'évaluateur sur votre analyse.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4- Afin de nous aider à mieux apprécier la globalité de vos missions, veuillez compléter le tableau ci-après.

La partie de gauche est réservée au collaborateur qui s'auto-évalue.

La partie de droite est réservée au responsable qui évalue son collaborateur.

Tableau d'analyse des compétences

	COLLABORATEUR			RESPONSABLE			Commentaires du collaborateur (le responsable pourra commenter à la suite du tableau)
	N° DC R	Pt fort	Satis-fait	A améliorer	Pt fort	Satis-fait	
Capacité à prospecter	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
Sens de la Clientèle / Ecoute / Compréhension	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
Sens de la négociation	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
Suivi des dossiers	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
Responsabilité Prise de décision	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						



...ET MAINTENANT A VOUS COLLABORATEUR D'ÉVALUER ...

Pouvez-vous évaluer les qualités managériales de votre responsable... ? (même si la démarche vous semble inhabituelle, voir risquée, soyez sincère et objectif).

OUI NON

Si oui, remplissez le tableau ci-dessous.

	OUI	NON	PARFOIS	COMMENTAIRES
<u>Définition des objectifs :</u>				
- Propose des buts clairs et motivants				
- Propose des objectifs réalisables				
<u>Reconnaissance et Motivation</u>				
- Reconnaît et apprécie les bons résultats				
- Montre de l'enthousiasme face aux résultats				
- Soutien ses collaborateurs dans des situations difficiles				
<u>Information</u>				
- Informe ses collaborateurs sur les sujets importants				
- Communique les résultats du service				
<u>Délégation</u>				
- Sait déléguer				
- Fait confiance				
<u>Attitude face aux collaborateurs</u>				
- Aide ses collaborateurs à évoluer				
- Reconnaît et favorise leur potentiel d'avancement				

Si non, expliquez pourquoi en quelques lignes.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FORMATION

1- A l'aide du tableau suivant, rappelez les formations (internes ou externes) que vous avez suivi cette année, et indiquez nous ce que vous en avez pensé.

FORMATION (Thème)	Durée	Très satisfaisante	Satisfaisante	Pas satisfaisante
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

Commentaires :

.....

.....

.....

.....

.....

2- Concrètement, que vous ont apporté ces formations ?
Citez un ou plusieurs exemples d'application dans vos missions professionnelles.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3- Indiquez ci-dessous les remarques concernant la formation que vous souhaitez transmettre au service RH (organisation, choix des prestataires...).

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4- Remarques de l'évaluateur concernant la formation dispensée à son collaborateur.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SUPPORT DU GROUPE

L'assistance technique mise en place dans l'entreprise vous apporte t'elle satisfaction ?

OUI NON MOYENNEMENT

Pourquoi ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Maîtrisez-vous l'ensemble des produits que vous commercialisez d'un point de vue :

Technique

Commercial

Pour quels produits souhaiteriez-vous plus d'accompagnement ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Allez-vous en clientèle avec votre manager ?

OUI NON

Si oui, combien de fois dans l'année ?

1 fois par an

2 fois par an

3 fois par an

+ de 3 fois par an

Le binôme que vous formez avec votre assistante vous semble :

Très satisfaisant

Satisfaisant

Pas satisfaisant

Commentez

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Votre accompagnement commercial vous permet-il de mesurer une progression de vos performance ?

OUI

NON

Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Quelles remarques pourriez vous formuler sur nos organisations ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Sur une échelle de 1 à 5 (5 étant la meilleure notation), noter notre taux de réactivité face à vos questions ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Commentaires

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MOTIVATION

1- Le statut que vous avez dans l'entreprise vous convient-il ?

OUI NON

Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2- L'évolution de votre rémunération vous semble t'elle correcte ?

OUI NON NE SAIT PAS

3- D'après vous, votre rémunération est-elle en adéquation avec vos missions ?

OUI NON NE SAIT PAS

Commentez si vous le souhaitez

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4- Désirez-vous un entretien à ce sujet avec votre responsable et votre DRH ?

OUI NON

5- Votre responsable souhaite t'il revoir vos conditions de rémunération ?

OUI NON

6- Désire t'il que la DRH l'aide dans sa réflexion concernant ce point ?

OUI NON

7- Les conditions de travail de l'année écoulée vous ont-elles semblé satisfaisantes ?

Pour vous aider à faire le point, pensez à l'environnement dans lequel vous vous trouvez (temps de trajet, voiture, matériel informatique, ambiance de travail...).

Très satisfaisantes Satisfaisantes Pas satisfaisantes

Commentaires si vous le désirez.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

8- Votre année vous semble t'elle globalement satisfaisante ?

Evalué : OUI NON

Evaluateur : OUI NON

Remarques supplémentaires (Précisez évalué ou évaluateur) :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LIBRE ECHANGE ...

Je vous invite à réfléchir longuement ensemble sur les ressentis, les non-dits des collaborateurs, car, ces aspects généralement très peu discutés en entreprise, peuvent constituer des freins importants pour la vie du service s'ils restent inexprimés.

1- Quels ont été vos satisfactions, vos plaisirs de l'année ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2- Quelles ont été vos frustrations de l'année ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3- Quelle a été la meilleure décision de l'année ?

.....

.....

.....

.....

.....

4- Quelles seraient vos envies pour l'année à venir ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5- Présenter une synthèse de vos échanges.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*N'oubliez pas que le résultat de la seconde partie de l'entretien dépend grandement de la qualité de cette première partie.
Alors, prenez votre temps avant de passer aux nouveaux objectifs.*



OBJECTIFS DE L'ANNEE :

A ce stade et avant le déroulement de l'entretien, il faut absolument vous mettre d'accord avec votre responsable sur votre mission.

En effet, il faudra soigneusement préparer les perspectives d'avenir en lui proposant durant l'entretien votre plan d'action sur les moyens, le calendrier, etc...

1- Avez une lettre de mission ?

OUI NON

2- A t'elle été modifiée ?

OUI NON

Si oui ne pas oublier de la joindre.

3- Objectifs envisagés pour l'année par l'évaluateur manager et par l'évalué .

-

-

-

-



4- En partant de votre mission et de vos nouveaux objectifs indiquez les DCR (Domaines Clé de Résultat) sur lesquels vous devrez envisager vos actions .

DCR 1	DCR 2
.....
DCR 3	DCR 4
.....
DCR5	DCR 6
.....

5- A partir des objectifs préalablement formulés renseignez le tableau suivant. Vous devez y placer les actions que vous pensez mener sur l'année pour atteindre vos objectifs ainsi qu'une évaluation des temps et moyens à y accorder.

Objectifs	N° DCR	Calendrier	Plan d'action	Moyens d'actions	Commentaires de l'évalué	Commentaires de l'évaluateur

6- Avez-vous compris les attentes de votre évaluateur-manager ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

7- Ces objectifs vous enthousiasment-ils ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

8- Souhaitez vous rajouter des formations complémentaires à votre fiche de souhaits annuelle ?

OUI NON

Si oui, lesquelles :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

9- Quelles en seraient les apports concrets dans le cadre de votre mission ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

L'entretien est maintenant terminé, si vous avez le sentiment que certains points n'ont pas été abordés, une annexe vous est réservée afin de vous exprimer (par exemple sur votre orientation de carrière, ou tout autre chose).

ANNEXES

Annexe 1 : Tableau synthèse de vos résultats

Tableau synthèse de vos résultats

N° DC R	Objectif	A	N A	E C	Commentaires de l'évalué	Commentaires de l'évaluateur
1
2
3
4
5
6

