

AMBITO DI UTILIZZO

Selezione di personale di vendita, con o senza esperienza specifica.

CHE COSA RILEVA

Elementi di comunicazione, stile di relazione, orientamento al cliente.

ISTRUZIONI

L'osservatore accompagna il candidato alla cassa, chiedendogli di rendersi utile alla cassiera e al cliente:

- ◇ piegando gli eventuali capi,
- ◇ insacchettando con cura gli articoli acquistati,
- ◇ salutando il cliente al suo arrivo in cassa e dopo il pagamento.

Oltre a questo - su indicazione dell'osservatore - il candidato dovrà:

- ◇ consegnare del materiale promozionale,
- ◇ informare il cliente di qualcosa, come ad esempio: arrivo della nuova collezione, aperture straordinarie, promozioni in corso...

Prima della prova, occorre spiegare brevemente ai candidati come svolgere le operazioni richieste (ad esempio piegare-incartare o insacchettare) e fornire loro le necessarie informazioni.

Quindi l'osservatore si posiziona in modo da poter seguire le dinamiche, senza interferire. Al termine della prova, compila la griglia di valutazione su ciascuno dei comportamenti/aspetti indicati.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE (estratto)

Comportamento / dimensione	Griglia di valutazione			
	--	-	+	++
Sguardo (attento, rivolto in direzione del cliente)				
...				
Personalizzazione del saluto				
...				
Tono (caldo, allegro, disponibile)				
...				
Manualità (cura con cui piega gli articoli e li ripone nel sacchetto, eleganza con cui li porge al cliente)				
Spigliatezza (a suo agio nell'attività)				

Legenda:

- = totalmente inadeguato
- = non sufficiente
- + = adeguato
- ++ = eccellente