

# L'entretien annuel d'évaluation en officine

## Modèle de grille d'évaluation

- **Nom et prénom du salarié évalué :** *Marie Duval*
- **Fonction / Poste occupé :** *Préparatrice*
- **Date d'arrivée dans l'entreprise :** *1er septembre 2005*
- **Date du dernier entretien annuel d'évaluation :** *10 janvier 2008*

### **Rappel des objectifs fixés sur l'année écoulée :**

*Par exemple :*

- *gestion des rayons « jeunes mamans » et « bébés » ;*
- *encadrement d'un apprenti.*

### **Évaluation :**

**Insuffisant**

**Moyen**

**Bien**

**Très bien**

**Exceptionnel**

#### **I. Savoir faire :**

##### **1. Compétences au comptoir :**

- conseil spontané :
- conseil associé :
- commentaires d'ordonnances :
- capacité à vendre et à convaincre :
- capacité à lever les objections (prix, produit, etc.) :
- expression orale :
- maîtrise d'une langue étrangère :

##### **2. Connaissance des produits :**

- médicaments éthiques (de prescription) :
- médicaments OTC (grand public) :
- homéopathie :
- phytothérapie :
- aromathérapie :
- dermocosmétique :
- autres segments (MAD, orthopédie, oxygénothérapie, perfusion à domicile, etc.) :

##### **3. Connaissance de la législation pharmaceutique :**

- ordonnances (posologies, capacité du prescripteur, etc.) :
- législation des substances vénéneuses :
- médicaments d'exception :
- médicaments à prescription restreinte :
- médicaments dérivés du sang :
- génériques et substitution :
- préparations magistrales et BPP :
- dispositifs médicaux et LPPR :

#### **4. Implication dans le développement commercial :**

- merchandising et organisation des linéaires :
- conception et réalisation des vitrines :
- accueil des laboratoires et relations avec les fournisseurs :
- participation aux animations :

#### **5. Maîtrise des outils informatiques :**

#### **6. Rigueur :**

- dispensation des médicaments :
- tenue des registres obligatoires :
- commandes auprès des fournisseurs :
- organisation et planification des missions :
- gestion administrative (mutuelles, tiers-payant, etc.) :

#### **7. Prise d'initiatives et apport d'idées :**

### **II. Savoir être :**

#### **1. Relationnel au comptoir :**

- politesse :
- attitude et attentions (sourire, convivialité, empathie dans la relation avec le client) :
- qualité d'écoute :
- qualité des échanges :

#### **2. Relationnel externe :**

- accueil au téléphone :
- accueil des laboratoires et autres fournisseurs :
- qualité de la représentation :

#### **3. Relationnel interne :**

- esprit d'équipe :
- capacité à travailler en équipe :
- disponibilité vis-à-vis des autres collaborateurs :
- apport global à l'ambiance :

#### **4. Attitude générale :**

- ponctualité :
- adaptabilité :
- implication :
- attitude positive :
- réactions constructives aux critiques :

### **Objectifs et missions spécifiques pour l'année à venir :**

### **Besoins de formation identifiés :**