**GRILLE D’ANALYSE DE RECEPTION D’UN APPEL TELEPHONIQUE**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ETAPES DE LA RECEPTION** | **C:\Users\Eric\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\65GNLCJN\MC900433160[1].jpg** | **http://www.xn--icne-wqa.com/images/icones/2/9/face-plain-2.png** | **C:\Users\Eric\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\H12ELATB\MC900433161[1].jpg** | **REMARQUES DE L’ELEVE** |
| 1. | REPONSE ? (décrocher le combiné) |  |  |  |  |
| 2. | SOURIRE ? |  |  |  |  |
| 3 | PRESENTATION ? |  |  |  |  |
| 4  | ECOUTE ? |  |  |  |  |
| 5 | STYLE VOCAL (débit, son et volume…) ? |  |  |  |  |
| 6  | PRISE DE DECISION ? |  |  |  |  |
| 7 | DISCUSSION INUTILE ? |  |  |  |  |
| 8 | EXPRESSION ? |  |  |  |  |
| 9 | OPTIMISME ? |  |  |  |  |
| 10  | PERSONNALISATION DE L’ENTRETIEN ? |  |  |  |  |
| 11 | PHRASES ? |  |  |  |  |
| 12 | REFORMULATION ? |  |  |  |  |
| 13 | PRISE DE RESERVATION ? |  |  |  |  |
| 14 | PRISE DE CONGE |  |  |  |  |