**Grille d’observation**

**NOM Prénom de l’élève :**

□ Premier rendez-vous de la matinée du 09/04

□ Premier rendez-vous de l’après-midi du 09/04

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Éléments à observer** | **Insuffisant** | **Bien** | **Très bien** | **Commentaires** |
| **Visite de prospection** | Salutations |  |  |  |  |
| Présentation de l’agence |  |  |  |  |
| Présentation du service |  |  |  |  |
| Questionnement |  |  |  |  |
| Argumentation |  |  |  |  |
| Traitement des objections |  |  |  |  |
| Conclusion |  |  |  |  |
| Prise de congé |  |  |  |  |
| **Communication verbale** | Langage adapté |  |  |  |  |
| Articulation |  |  |  |  |
| Débit de voix |  |  |  |  |
| **Communication non verbale** | Sourire |  |  |  |  |
| Écoute |  |  |  |  |
| Regard |  |  |  |  |
| Posture/gestes |  |  |  |  |
| Paralangage |  |  |  |  |
| **Savoir-être** | Empathie |  |  |  |  |
| Climat de confiance |  |  |  |  |