

## Grille d'évaluation - Entretien client

Accueil client	OK	Remarques
Préparation de la salle		
Accueil client		
Mise à l'aise du client		
prise en charge du manteau		
Proposition de boisson		
Agrément de la discussion		
Présentation du plan d'entretien		
<b>Définition des besoins du client</b>		
Questions ouvertes pour définir les attentes		
Questions fermées pour cibler		
Ecoute		
Gestion des émotions du client		
<b>Préparation de l'entretien</b>		
Ciblage des objectifs du client		
Définition du rapport avec l'entreprise		
Connaissance de l'état comptable du compte client		
Documentation - brochures		
<b>Reformulation - Feedback</b>		
Reformulation et confirmation au client		
<b>Argumentation</b>		
Produits proposés adaptés		
Présentation des avantages		
Language positif		
Réponses aux objections		
Ecoute		
<b>Proposition</b>		
Proposition		
Orienté client		
Négociation de prix		
<b>Clôture de l'entretien</b>		
Repère des signaux d'achats		
Conclusion - mène le client à l'achat		
Reformulation de la décision du client, confirmation		
Quitte le client agréablement		

