

A compléter directement via un traitement de texte ou à photocopier en fonction du nombre de jeux de rôle à observer (Nb de stagiaires x nb de jeux de rôle)

NOM DU VENDEUR :		SCENARIO N°:	
QUALITE DE L'ACCUEIL			
LES 20 PREMIERS PAS	LES 20 PREMIERS MOTS	LES 20 PREMIERES SECONDES	L'EXPRESSION DU VISAGE
<b>Critères d'observation :</b> Assurance de la démarche – Look – Impression dégagée	<b>Critères d'observation</b> <b>Voix : Débit Intonation Volume Articulation (DIVA)</b> <b>Langage : Mots utilisés – Concision – Vocabulaire adapté</b>	<b>Critères d'observation :</b> Tenue vestimentaire– Apparence physique – Hygiène - Comportement - Attitude - Impression générale –Sympathie dégagée	<b>Critères d'observation :</b> Souriant - Accueillant – Ouvert - Regard franc Rasage – Maquillage -
Vos observations :	Vos observations :	Vos observations :	Vos observations :
<input type="checkbox"/> <b>Formule de politesse :</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Autre formule d'accueil :</b>			

<b>QUALITE DE LA PHRASE D'ACCROCHE</b>			
<b>Notez ici la phrase d'accroche utilisée :</b>			
<b>Phrases d'accroche ouverte</b> <i>(Impossibilité d'y répondre par oui ou par non)</i>	<b>Adaptée à la situation</b> <i>(prend en compte le contexte : par exemple "je vois que vous regardez...")</i>	<b>Invite le client à s'exprimer</b>	<b>Attitude empathique</b> <i>(s'intéresse au client pour mieux le comprendre)</i>
Vos observations <i>(type de question, votre avis, autres questions possibles)</i> :	Vos observations <i>(votre avis, autres questions possibles)</i> :	Vos observations <i>(techniques utilisées, votre avis, autres possibilités)</i> :	Vos observations : <i>(techniques utilisées, votre avis, autres possibilités)</i> :
<b>Appréciation générale :</b>			

<b>Découverte des besoins</b>			
<b>Technique de Questionnement</b>	<b>Ecoute active</b>	<b>Identification des besoins</b>	<b>Reformulation des besoins découverts</b>
<b>Critères d'observation :</b> Alterne les questions : Ouvertes, fermées, alternatives  ≠ N'utilise que des questions fermées ou alternatives	<b>Critères d'observation :</b> Montre qu'il écoute, utilise les réponses du client, fait préciser les termes flous, facilite l'expression du client  ≠ Coupe la parole, n'entend pas les réponses du client, ne montre aucun signe d'écoute	<b>Critères d'observation :</b> Questionne sur les besoins, les motivations qui sont à l'origine de l'achat  ≠ Questionne plutôt sur les caractéristiques du produit envisagé	<b>Critères d'observation :</b> Reformule dans l'ordre les besoins découverts et redonne la parole au client pour validation  ≠ Reformule les caractéristiques du produit envisagé sans faire valider par le client - Ne reformule pas
Vos observations :	Vos observations :	Vos observations :	Vos observations :
<b>Appréciation générale :</b>			

Proposition des produits et argumentation			
Présentation des produits	Argumentation	Langage	Conclusion
<p><b>Critères d'observation :</b>            Présente au maximum 3 produits            Les produits présentés correspondent aux besoins du client</p> <p>≠présente des produits sans avoir pris en compte les besoins</p>	<p><b>Critères d'observation :</b>            Argumente en se concentrant sur les besoins découverts            Utilise la méthode CAP            Invite le client à prendre en main le produit, à l'essayer</p> <p>≠récite les caractéristiques techniques sans se soucier des besoins découverts</p>	<p><b>Critères d'observation :</b>            Utilise le langage adapté à son client            L'invite à s'exprimer par une question du type "Qu'en pensez-vous ?"</p> <p>≠Parle technique sans vérifier si le client comprend</p>	<p><b>Critères d'observation :</b>            Conclut au bon moment (signaux d'achat)            Pose une question directe</p> <p>≠"Tourne autour du pot"            ≠N'attend pas les signaux d'achat : vente forcée</p>
Vos observations :	Vos observations :	Vos observations :	Vos observations :
<p><b>Appréciation générale :</b></p>			

Traitement des objections				
Ecoute	Fait préciser	Reformule	Isole	Traite
<p><b>Critères d'observation :</b> Montre qu'il écoute, utilise les réponses du client, accepte l'objection et fait preuve d'empathie</p> <p style="text-align: center;">≠</p> <p>ignore l'objection ou la minimise</p>	<p><b>Critères d'observation :</b> Essaie de connaître la motivation du client par rapport à l'objection, utilise des questions relais</p> <p style="text-align: center;">≠</p> <p>Ne prend pas la peine d'identifier précisément l'objection</p>	<p><b>Critères d'observation :</b> oui</p> <p style="text-align: center;">≠</p> <p>non</p>	<p><b>Critères d'observation :</b> oui</p> <p style="text-align: center;">≠</p> <p>non</p>	<p><b>Critères d'observation :</b> Ne change pas de produit. Le client accepte la proposition du vendeur</p> <p style="text-align: center;">≠</p> <p>change de produit sans approfondir l'objection</p>
Vos observations :	Vos observations :	Vos observations :		Vos observations :
Appréciation générale :				

Conclure la vente			
Ecoute	Fait preuve de tact	Type de questions provoquant l'accord du client	Notez ici la formule utilisée par le vendeur :
<b>Critères d'observation :</b> Repère les signaux d'achat et en profite pour conclure  ≠ Ne voit pas ou n'entend pas les signaux d'achat, la vente s'éternise	<b>Critères d'observation :</b> Conclut de façon fluide sans "brusquer" le client  ≠ Force la conclusion et la décision du client	<input type="checkbox"/> Question fermée directe du type : "on est d'accord pour celui-ci monsieur ?" <input type="checkbox"/> Question alternative <input type="checkbox"/> Question ouverte du type "Qu'en pensez-vous ?" <input type="checkbox"/> Autre question :	
Vos observations :	Vos observations :	Vos observations :	Qu'en pensez-vous ?
Appréciation générale :			