**Appliquer la règle des 4 X 20 Grille d’observation-** **TECHNIQUES DE VENTE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NOM DU VENDEUR : SCENARIO N°: | | | |
| *Qualité de l'accueil* | | | |
| **LES 20 PREMIERS PAS** | **LES 20 PREMIERS MOTS** | **LES 20 PREMIERES SECONDES** | **L'EXPRESSION DU VISAGE** |
| **Critères d'observation :**  Assurance de la démarche – Look – Impression dégagée | **Critères d'observation**  **Voix : D**ébit **I**ntonation **V**olume **A**rticulation (**DIVA**)  **Langage :** Mots utilisés – Concision – Vocabulaire adapté | **Critères d'observation :**  Tenue vestimentaire– Apparence physique – Hygiène - Comportement - Attitude - Impression générale –Sympathie dégagée | **Critères d'observation :**  Souriant - Accueillant – Ouvert -Regard franc  Rasage – Maquillage - |
| Vos observations : | Vos observations : | Vos observations : | Vos observations : |
| * **Formule de politesse :** |  | | |
| * **Autre formule d'accueil :** |  | | |