

BAROMETRE INTERNE - GRILLE D'EVALUATION

Date		Agent		
Heure				
Évalué par		Pseudo		

1- QUALITE DE L'ACCUEIL	2	1	0	-1		
Présentation (nominative et du service, débit distinct + écoute)						
Identification de l'appelant						

TOTAL	
--------------	--

2- TRAITEMENT DE LA DEMANDE						
Écoute-Découverte (laisse parler et ponctue les réponses)						
Diagnostic, maîtrise du questionnement, répartition (les questions posées éclaircissent le propos)						
Reformulation de la demande						
					TOTAL	

3- QUALITE DE LA REPONSE						
Solution argumentée (CAB)						
Solution adaptée						
Solution formulation (clarté, choix des mots...)						
					TOTAL	

4- QUALITE DE LA PRISE DE CONGE						
Conclusion, validation de la solution						
Validation satisfaction						
Prise de congé (personnalisée, chaleureuse, courtoise)						
					TOTAL	

5- QUALITE DE L'ECHANGE						
Maîtrise de l'échange (Directivité, alternative...)						
Pro-activité (je propose, valeur ajoutée)						
Utilisation des outils/Mise en attente/Transfert						
Convivialité et courtoisie (sourire-chaleur dans la voix)						
					TOTAL	

DEBRIEFING
ANALYSE DU FOND : Points forts/Points faibles**ANALYSE DE LA FORME : Points forts/ Points faibles****AXES DE PROGRESSION**

