| **Critères** | **Insuffisant** | **Bien** | **Très bien** | **Commentaires et conseils éventuels** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Avec le standard** |
| Salue. |  |  |  |  |
| Se présente. |  |  |  |  |
| Demande à parler à la personne souhaitée. |  |  |  |  |
| Traite les barrages du standard. |  |  |  |  |
| **Avec l’interlocuteur souhaité** |
| Salue. |  |  |  |  |
| Se présente. |  |  |  |  |
| Vérifie l’identité de l’interlocuteur. |  |  |  |  |
| Suscite l’intérêt. |  |  |  |  |
| Suggère un rendez-vous. |  |  |  |  |
| Traite les objections. |  |  |  |  |
| Reformule le rendez-vous. |  |  |  |  |
| Salue. |  |  |  |  |
| **Attitude** |
| Articulation |  |  |  |  |
| Clarté de la voix |  |  |  |  |
| Sourire |  |  |  |  |
| Courtoisie |  |  |  |  |
| Écoute |  |  |  |  |