

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				