

## Chapitre 14 -Corrigé de la question 8

### GUIDE D'ENTRETIEN

Conseiller(ère) : Françoise Tardier

Date :

Étapes	Points à évaluer	Objectifs	Préconisations
<b>1. Rappeler l'objectif de l'entretien</b>	J'ai mis à l'aise la conseillère de vente. J'ai rappelé l'objectif de l'entretien.	Mettre à l'aise Rappeler l'objectif	Accueillir dans la convivialité. Prendre le temps de demander des nouvelles de la vie personnelle. Rappeler qu'il s'agit d'un entretien hebdomadaire, avec une demande d'aide spécifique.
<b>2. Écouter le débriefing de la conseillère de vente</b>	Je me suis montré(e) à l'écoute des propos de la conseillère. J'ai rebondi sur ses propos.	Écoute active	Demander à Françoise son bilan d'activité. Aider Françoise à exprimer son ressenti par le questionnement. Montrer une attitude d'écoute active et positive.
<b>3. Avancer les points forts de la conseillère de vente</b>	Je me suis montré(e) encourageant(e). J'ai pris le temps de la féliciter sur chacun des points forts observés.	Encourager Féliciter	Féliciter pour le panier moyen de vente de Françoise au-dessus de la moyenne : son enthousiasme pour les produits lui permet de convaincre en réunion. Encourager à continuer à solliciter de l'aide.
<b>4. Lister les points à améliorer</b>	J'ai expliqué les différents points à améliorer sans l'offusquer. J'ai apporté des exemples appuyant mes propos.	Expliquer Illustrer Rassurer	Expliquer que les points à améliorer sont : – le nombre de réunions (7 au lieu de 10 ou 11) ; – le nombre de participants/clients (4 au lieu de 7,5). Rassurer en baissant les objectifs.
<b>5. Donner des conseils</b>	J'ai apporté des conseils personnalisés.	Conseils personnalisés	Proposer une formation. Proposer un échange de pratiques lors du prochain rdv et des réunions mensuelles. Conseiller sur l'organisation hebdomadaire (temps dédié à la prospection). Réfléchir ensemble aux cibles et moyens de contact.
<b>6. Planifier un prochain accompagnement si besoin</b>	J'ai proposé un prochain entretien d'accompagnement.	Accompagner	Fixer un nouveau rdv intermédiaire (mercredi par exemple).
<b>7. Conclure l'entretien</b>	J'ai vérifié la bonne compréhension des points abordés en entretien.	Vérifier la compréhension	Reformuler le contenu de l'entretien et demander la validation de Françoise.
<b>8. Suite à l'entretien</b>	J'ai noté les informations importantes de l'échange.	Compte-rendu	Prendre des notes des points clés de l'entretien.