

Protocole téléphonique 2 – Grille d'observation

Lisez attentivement cette grille d'observation, visionnez la vidéo et évaluez les éléments de la grille d'observation en fonction de la préposée, Joanie Paré, en utilisant l'échelle de mesure de *Absent* à *Très bien*.

Élément de compétence 2. Recevoir et transmettre les appels				
Capsule vidéo Protocole téléphonique 2				
Nom :	Date :			
	Absent	Insuffisant	Satisfaisant	Très bien
1. Message d'accueil adéquat enregistré dans la boîte vocale				
2. Interprétation correcte de la demande de l'interlocuteur				
3. Gestion efficace de la mise en attente et du transfert d'appel				
4. Transmission efficace de l'information				
5. Souci constant de l'appelant et de sa demande				
6. Manifestation d'empathie				
7. Conclusion appropriée de l'appel				
8. Ton de la voix approprié				
9. Niveau de langue adapté au contexte				
10. Image professionnelle de l'entreprise				

Commentaire :

