# Protocole téléphonique 1 – 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 à l'accueil, Andrée Breton, en utilisant l'échelle de mesure de *Absent* à *Très bien*.

| **Élément de compétence**<br>2. Recevoir et transmettre les appels<br><br>**Capsule vidéo**<br>Protocole téléphonique 1 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Nom :** | **Date :** | | | |
| | **Absent** | **Insuffisant** | **Satisfaisant** | **Très bien** |
| 1. Accueil adéquat (phrase d'accueil et formules de courtoisie et de politesse) | | | | |
| 2. Interprétation correcte de la demande de l'interlocuteur | | | | |
| 3. Gestion efficace de la mise en attente et la confidentialité | | | | |
| 4. Prise de notes fidèle d'un message téléphonique et code d'épellation | | | | |
| 5. Souci constant de l'appelant et de sa demande | | | | |
| 6. Conclusion appropriée de l'appel | | | | |
| 7. Manifestation de l'empathie | | | | |
| 8. Langage non verbal convenable | | | | |
| 9. Niveau de langue adapté au contexte | | | | |
| 10. Image professionnelle de l'entreprise | | | | |

Commentaire :