Accueil d'un visiteur 1 – Grille d'observation

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

Élément de compétence 4. Traiter une plainte **Capsule vidéo** Traitement de la plainte 2				
Nom :	**Date :**			
	Absent	**Insuffisant**	**Satisfaisant**	**Très bien**
1. Écoute active				
2. Interprétation correcte de la plainte				
3. Utilisation de questions ouvertes et fermées				
4. Formulation d'excuses professionnelles				
5. Empathie envers le client				
6. Politesse et courtoisie				
7. Niveau de langue adapté				
8. Voix : ton et débit appropriés				
9. Solution acceptable				
10. Traitement adéquat d'une plainte				

Commentaire :