**FICHE D’ANALYSE D’ENTRETIEN CLIENT**

**Date de la visite**

**Nom du consultant**

**Par rapport à sa dernière visite** [ ]  en progression

 [ ]  Identique

|  |
| --- |
| **M : maitrise / A : à renforcer / NA : non acquis** |
| **FAITS PRECIS** | **M** | **A** | **NA** | **Analyse du N+1** |
| **Préparation** |  |
| * Visite du site internet de la société
* Connaissance du trajet
* Impression fiche ADMEN
* Connaissance de l’historique
* Relecture de ses notes
* Fixation d’un objectif précis avant le RDV
 | X | X |  |  |
| **Introduction** |  |
| * Est souriant, dynamique, enthousiaste, positif.
* Met le client à l’aise, crée un climat chaleureux.
* Se présente rapidement.
* Donne le contexte, le but et la structure de sa visite.
* Pose une question ouverte sur la société et laisse le client parler en premier.
 |  |  |  |  |
| **Découverte**  |  |
| **Le fond :** Utilise la technique de l’entonnoir : * Le marché, le secteur d’activité,
* L’entreprise,
* Les services qui l’intéressent (ses attentes),
* Leurs modes de recrutement
 |  |  |  |  |
| Approfondit la recherche concernant le recrutement : * Le process,
* La concurrence,
* Son niveau de satisfaction par rapport à ses méthodes actuelles,
* Les spécificités des profils recrutés,
* Les besoins actuels,
* Les besoins futurs,

Identifie ses leviers de motivation.**La forme :*** Utilise les différentes techniques du questionnement,
* Rebondit sur les mots du client,
* Drive le client,
* Prends des notes.
 | **M** | **A** | **NA** |  |
| **Reformulation - Proposition** | **M** | **A** | **NA** |  |
| * Fait un point précis sur les attentes du client
* Obtient l’acquiescement du client.
 |  |  |  |  |
| * Fait une offre précise.
* Est positif et affirmatif.
 |  |  |  |  |
| **Argumentation** | **M** | **A** | **NA** |  |
| **Le fond :** * A une argumentation adaptée aux attentes du client,
* Connaît ses avantages,
* Prouve ce qu’il dit,
* Prend des engagements.

**Présente les frais de dossiers**Utilise les leviers du client pour argumenter.Connait ses arguments.Répond précisément aux objections du client.**La forme :** * Est positif, dynamique, enthousiaste et convaincu,
* Est court et précis,
* Maitrise ses gestes,
* Regarde son interlocuteur dans les yeux,
* Obtient un feed back régulier du client.
 |  |  |  |  |
| **Traitement des objections** | **M** | **A** | **NA** |  |
| - Ne part pas en contradiction.- N’est pas déstabilisé, ni sur la défensive.- Renvoie sous forme de questions.- Va dans le sens du client.- Répond précisément à l’objection. |  |  |  |  |
| **Prise du job** | **M** | **A** | **NA** |  |
| * Prend un descriptif de poste détaillé.
* Arrive à distinguer l’idéal de l’obligatoire.
* Conseille le client sur le profil recherché.
* Valide la date de démarrage idéal du candidat
 |  |  |  |  |
| **Honoraires** | **M** | **A** | **NA** |  |
| * Présente les honoraires au bon moment sans modifier son attitude.
* Utilise des méthodes de présentation (silence).
* L’explique et le valorise.
 |  |  |  |  |
| * Défend son prix.
* Argumente par rapport à la prestation.
* Compare habilement avec la concurrence.
* Défend sa position avec énergie et conviction.
* Ne négocie pas sans concessions réciproques.
 |  |  |  |  |
| **Conclusion** | **M** | **A** | **NA** |  |
| * N’a pas peur de conclure.
* Demande au client s’il a été convaincu.
* Sait répondre à « je vais réfléchir ».
* Donne envie et positive.
* Planifie la prochaine action.
 |  |  |  |  |
| **Décompression** | **M** | **A** | **NA** |  |
| * Change de conversation.
* Demande à être recommandé.
* Laisse une bonne image.
 |  |  |  |  |

Les forces du consultant :

Axes principaux d’amélioration du consultant :