**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 :