

GRILLE D'EVALUATION : APPEL MYSTERE

**Nom du client mystère:**

**Date :**

**Nom du centre :**

**Adresse du centre:**

**Soin conseillé :**

**Nom du praticien :**

\* TS= très satisfaisant AS= assez satisfaisant PS = peu satisfaisant NS = non satisfaisant

DOMAINES EVALUES	CRITERES EVALUES	TS	AS	PS	NS	Points	OBSERVATIONS
Accueil et posture téléphonique	Réponse rapide/ rappel si occupé					2	
	Intonation chaleureuse et souriante					2	
	Présentation personnalisé de l'interlocuteur					1	
Ecoute et compréhension des besoins	Ecoute active et reformulation des besoins					2	
	Capacité de poser des questions pertinentes pour affiner la demande (budget, préférence...)					3	
Expertise et argumentaire	Connaissance des soins Yon-Ka et capacité à orienter selon les besoins					7	
	Argumentaire clair, rassurant, structuré					5	
	Présentation des soins en cohérence avec les mots clés Yon-Ka					5	
Relation client et accompagnement	Bonne gestion des hésitations ou objections					4	
	Proposition de rendez-vous ou d'une solution concrète					2	
	Rebond commercial adapté (suggestion, offre commerciale complémentaire...)					3	
Alignement avec l'image de marque	Mise en avant des valeurs Yon-Ka (Naturalité, expertise, bien-être)					7	
Informations pratiques	Informations claires sur ce que le client doit prévoir (serviette, maillot de bain, etc...)					2	
Clôture de l'appel	Recapitulatif clair si nécessaire (date+heure+soin)					3	
	Conclusion agréable et professionnelle					2	
Impression générale	Qualité de la relation praticien/client					50	
	Ressenti de professionnalisme et d'implication						
	Expérience globale / envie de venir						
Commentaires libres/Points forts/ Axes d'amélioration	Commentaires :						Note générale : <b>/50</b>