

Réflexion (20 minutes)

Demande et conseil sur un produit

Qu'ai-je particulièrement bien réussi pendant cet entretien ?		
Que n'ai-je pas particulièrement bien réussi pendant cet entretien ?		
Ai-je fait allusion à toutes les caractéristiques du produit ?	Oui	Non
Si non, qu'ai-je omis ?		

Envoi du courrier

Ma variante de lettre me plait mieux, parce que...

Réclamation

Je suis bien parvenu, dès l'entame de l'entretien, à calmer le client.	Oui	Non
Qu'aurai-je bien pu faire différemment pendant l'entretien ?		
Le client est satisfait de la solution	Oui	Non
Sur une échelle de 1 à 10 (1 pour mauvais, 10 pour très bien) je m'octroie moi-même la note de XXX pour l'entretien de réclamation.	Insérez la note :	

E-mail de vente supplémentaire

J'ai réussi à lire entre les lignes et ressenti les émotions du client.	Oui	Non
Mon offre de prestation supplémentaire au client est bonne, parce que...		
Le client se sent invité à nous contacter chaque fois qu'il a des questions à poser	Oui	Non
Toutes les informations de contact étaient bien visibles dans le mail.	Oui	Non
J'aurais pu le faire autrement :		

Résiliation sortante du client

J'étais engagé	Oui	Non
J'ai été professionnel et bien structuré	Oui	Non
J'ai pu prendre le client au jeu des émotions.	Oui	Non
Ma solution est la meilleure pour le client	Oui	Non
J'aurais pu faire autrement :		

Sondage

Mes arguments pour la participation au sondage étaient convaincants	Oui	Non
J'ai réussi à mener le sondage de façon structurée	Oui	Non
J'ai particulièrement réussi :		
J'aurais pu faire autrement :		