

FICHE D'ANALYSE D'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

Emetteur <input style="width: 90%;" type="text"/>	Date <input style="width: 90%;" type="text"/>
Récepteur <input style="width: 90%;" type="text"/>	Heure <input style="width: 90%;" type="text"/>
	Durée <input style="width: 90%;" type="text"/>

Objet de la communication	Principales étapes de l'entretien
----------------------------------	--

--	--

Analyse	<input type="checkbox"/> De l'émetteur	<input type="checkbox"/> Du récepteur
----------------	--	---------------------------------------

	Points positifs	Points négatifs
Comportement verbal <ul style="list-style-type: none"> ○ Diction ○ Rythme ○ Voix ○ Expressions ○ Formulation 		
Attitudes <ul style="list-style-type: none"> ○ Courtoisie ○ Disponibilité ○ Compréhension ○ Capacité de décision 		
Organisation <ul style="list-style-type: none"> ○ Prise de notes ○ Reformulation 		

Appréciation globale

- L'objectif de la communication a-t-il été atteint ? oui non partiellement
- La communication a-t-elle semblé longue ? oui non
- Y a-t-il eu des temps morts ? oui non
- A-t-on longuement développé un point ?.....
.....
- La communication s'est-elle arrêtée trop vite ? oui non
- L'impression d'ensemble est-elle : bonne mauvaise

Observateur :