

# Analyse du rendez-vous

---

## Bilan de la prestation du commercial

### Analyse par chapitres de la trame

#### 1. Introduction du RDV

 Introduction calme et informative sur Trecobat, bonne manière de situer le contexte.

- Bonne présentation de l'entreprise, ce qui rassure le client sur l'expérience et la fiabilité.

 A améliorer : Aurait pu utiliser l'introduction type validée pour uniformiser les pratiques.

#### 2. Le projet

 Questionnement initial adéquat sur les démarches réalisées et le choix entre l'ancien et le neuf.

- Découverte correcte de la situation actuelle du client pour la recherche de maison.

 A améliorer : Profiter pour enquêter davantage sur les motivations spécifiques du choix de construction.

#### 3. Le foyer

 Échanges sur la composition familiale et le type de logement actuel.

- Identification du besoin d'espace et du style de vie grâce à l'information sur les enfants et le travail.

 A améliorer : Manque de questions sur la compatibilité vie professionnelle/vie privée qui influencerait le secteur géographique.

## **4. Motivation & engagement**

 Clarification des besoins du client en mettant en avant les motivations pour un changement.

- Les points sur l'expansion familiale et le désir de propriété sont bien explorés.

 Enjeu de projection pour le client peu développé, notamment en termes de timing et d'implication futurologique.

## **5. Faisabilité financière**

 Bonne gestion des discussions budgétaires, avec analyse détaillée des coûts et des possibilités de financement.

- Exploration claire du budget total et de l'apport personnel, ce qui permet de cadrer les possibles investissements.

 A améliorer : Clarifier davantage les coûts annexes initiaux prévus pour éviter des surprises.

## **6. Planification de la suite**

 Appropriée gestion des attentes pour une projection sur des plans de maison et une promesse de vente.

- Orientation vers une prise de décision concernant le terrain très bien structurée.

⚠ A améliorer : Encourager le client à envisager les prochaines étapes plus concrètement.

---

## Posture commerciale - Analyse qualitative

| Compétence              | Évaluation | Commentaire                                                                      |
|-------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Écoute active           | ✓          | Bonne écoute et réponses adaptées.                                               |
| Reformulation           | ◆          | Peu de reformulation pour clarifier les besoins.                                 |
| Empathie verbale        | ✓          | Bonnes marques d'écoute et de compréhension des enjeux familiaux.                |
| Directivité / Recadrage | ◆          | Manque de cadrage sur l'utilisation des inputs client pour structurer le projet. |
| Engagement du client    | ✗          | Peu d'actions concrètes proposées pour engager le client à court terme.          |

---

## Synthèse

### Points forts

- Capacité à rassurer le client sur l'expertise et la crédibilité de l'entreprise.
- Exploration correcte des besoins de logement et du budget client.

### Points à travailler

- Manque de précision dans l'introduction pour ancrer les objectifs du rendez-vous.
- Approfondir l'intérêt du client pour maximiser l'engagement et la projection dans le

projet.