



## **Le rapport confidentiel individuel**

pour

**Liz Sample**

2011-09-20

**Assessments USA & Canada, Inc.**

**[www.Assessments-USA.com](http://www.Assessments-USA.com)**

**800-808-6311**

**805-934-5956**

## Introduction

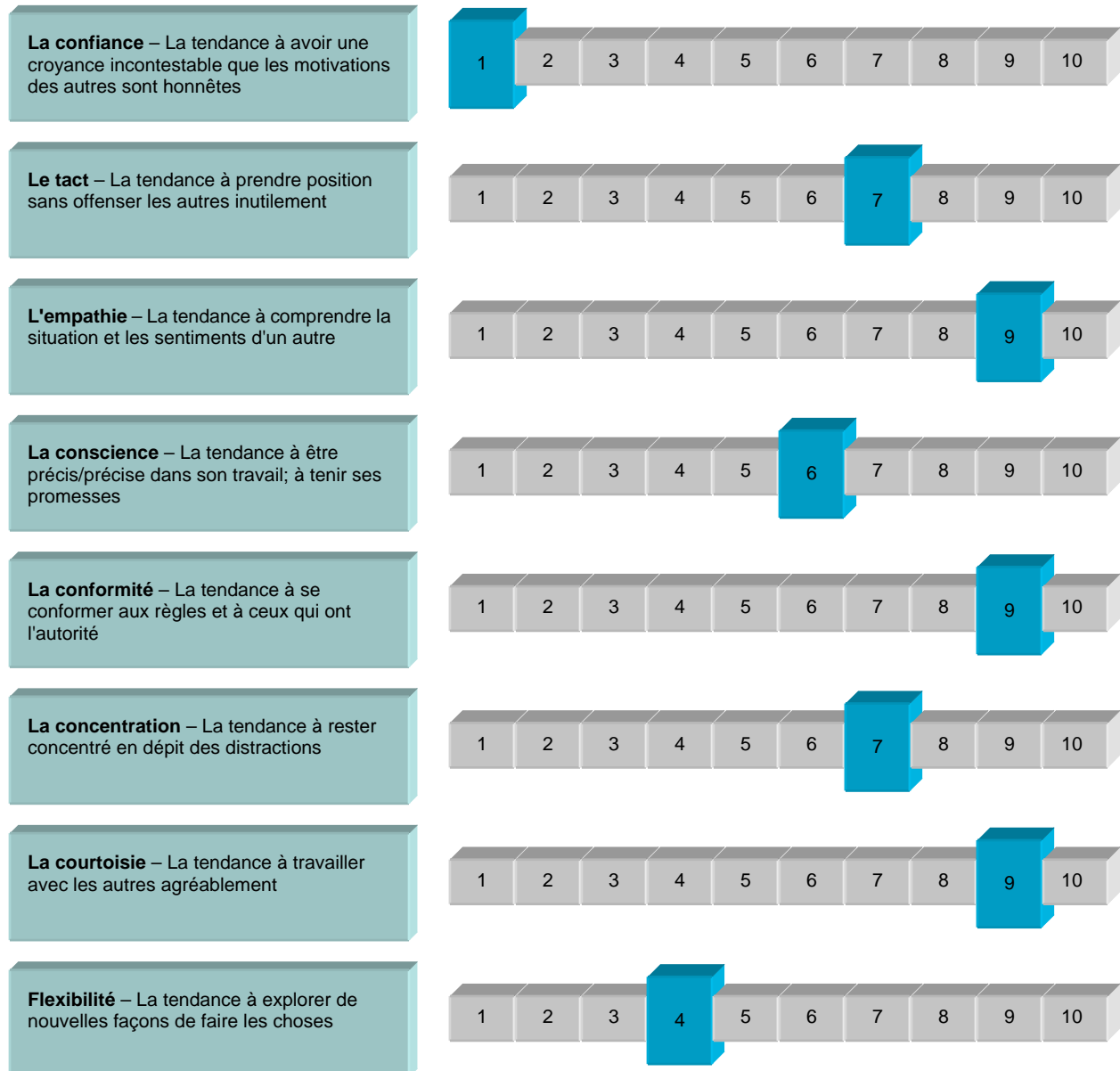
Ce compte-rendu reflète les réponses que vous avez données quand vous avez complété l'évaluation sur La perspective des services à la clientèle. L'information est présentée dans les parties suivantes :

- **Les caractéristiques comportementales** — les huit caractéristiques comportementales essentielles à la réussite en fournissant des services aux clients.
- **Les compétences** — un aperçu des compétences de base en mathématiques et en vocabulaire.

## La perspective des services à la clientèle

### Le résumé des caractéristiques comportementales

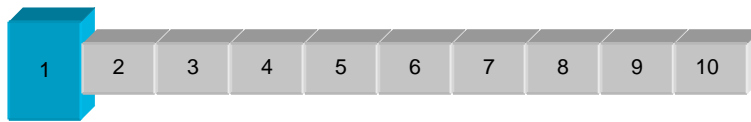
Votre résultat pour chaque échelle se trouve dans la plus grande case.



## La perspective des services à la clientèle

### Les caractéristiques comportementales

#### La confiance

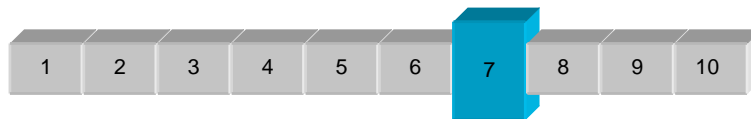


**Votre résultat 1**

#### Commentaires La confiance

Vous hésitez généralement à accepter les motivations des clients lorsqu'ils sont insatisfaits. Vous exprimez le point de vue que les gens peuvent avoir des intentions « cachées » ou des motivations ultérieures.

#### Le tact

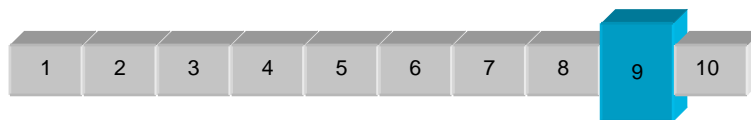


**Votre résultat 7**

#### Commentaires Le tact

Vous essayez apparemment de faire attention à ce que vous dites lorsque vous répondez aux besoins des clients. Vous pensez à la façon dont vos remarques peuvent être interprétées. Il est probable que les clients vous considèrent comme étant une personne qui fait preuve de tact et de considération la plupart du temps.

#### L'empathie

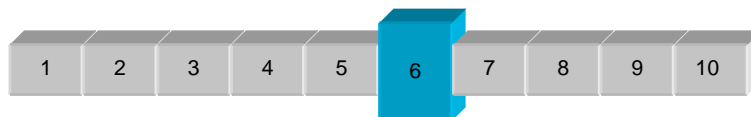


**Votre résultat 9**

#### Commentaires L'empathie

Vous êtes une personne gentille qui va même mettre de côté ses propres intérêts dans un effort d'aider. Vous pouvez vous impliquer exceptionnellement à aider les clients avec leurs questions.

#### La conscience



**Votre résultat 6**

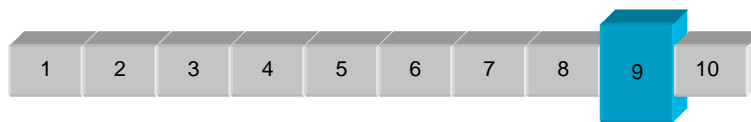
#### Commentaires La conscience

Vous semblez faire des promesses un peu de caution et d'hésitation. Par exemple, vous n'allez pas promettre à faire quelque chose, que vous jugiez être trop long à faire ou irréalisable. Vous allez, pourtant, probablement essayer de tenir une promesse lorsqu'elle est faite.

## La perspective des services à la clientèle

### Les caractéristiques comportementales (suite)

#### La conformité

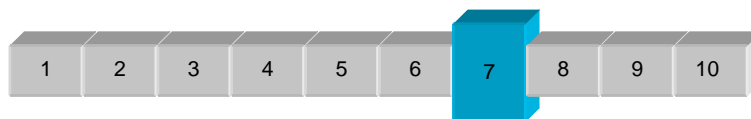


Votre résultat 9

#### Commentaires La conformité

Vous croyez généralement et suivez les normes d'un groupe ou d'une société. Vous croyez fortement à suivre les ordres ou les instructions des autorités. Vous êtes apparemment quelqu'un qui va suivre les règles et les procédures avec respect et dévotion.

#### La concentration

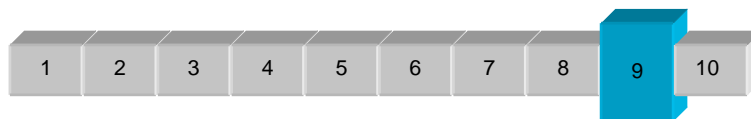


Votre résultat 7

#### Commentaires La concentration

Vous démontrez un niveau élevé de concentration lorsqu'on vous donne l'occasion. Il n'y a qu'un milieu exceptionnellement distrayant qui peut vous causer une perte de concentration. L'avantage ici est que votre concentration n'est pas si forte qu'elle est inflexible. Donc, un changement de priorités ne devrait pas trop vous déranger, pourvu que vous ayez le temps de vous remettre les idées et ensuite d'envisager un nouvel objectif.

#### La courtoisie

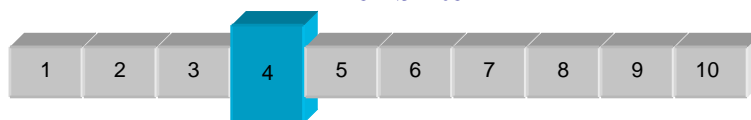


Votre résultat 9

#### Commentaires La courtoisie

Vous semblez être hautement courtoise aux clients et collègues. Vous avez tendance à parler poliment et avec compassion. Il est possible que vous essayiez de comprendre les besoins et les sentiments du client avant d'exprimer votre opinion. Vous semblez probablement être une écouteuse attentionnée.

#### Flexibilité



Votre résultat 4

#### Commentaires Flexibilité

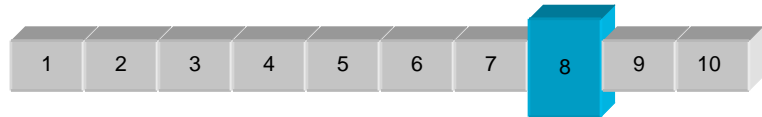
Vous indiquez une préférence pour les tâches routinières qui demeurent généralement sans changement à la longue. Arbitrairement, de nouvelles façons de faire les choses peuvent être plutôt excessives et sont probablement évitées dans la mesure du possible. Vous allez être plus efficace dans votre travail lorsque les règles et les procédures sont clairement précisées.

## La perspective des services à la clientèle

### Compétences

Les compétences sont divisées en deux catégories, telles qu'elles sont indiquées ci-dessous. Votre résultat se trouve dans la plus grande case.

**Le vocabulaire** – Comprendre le sens des mots lorsqu'ils sont utilisés dans des phrases



**Numérique** – Comprendre les concepts fondamentaux en mathématiques et travailler avec des problèmes numériques

