



## **Le rapport confidentiel de placement**

pour

**Priscilla Sample**

Customer Delight Expert

2011-09-20

Assessments USA & Canada, Inc.

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

800-808-6311 805-934-5956

## Introduction

Le service à la clientèle fait partie du travail de presque tous les employés. La compétence à fournir ce service, se relie aux caractéristiques comportementales d'un individu, aux compétences fondamentales et à leur propre perspective sur la façon dont on fournit un service au client.

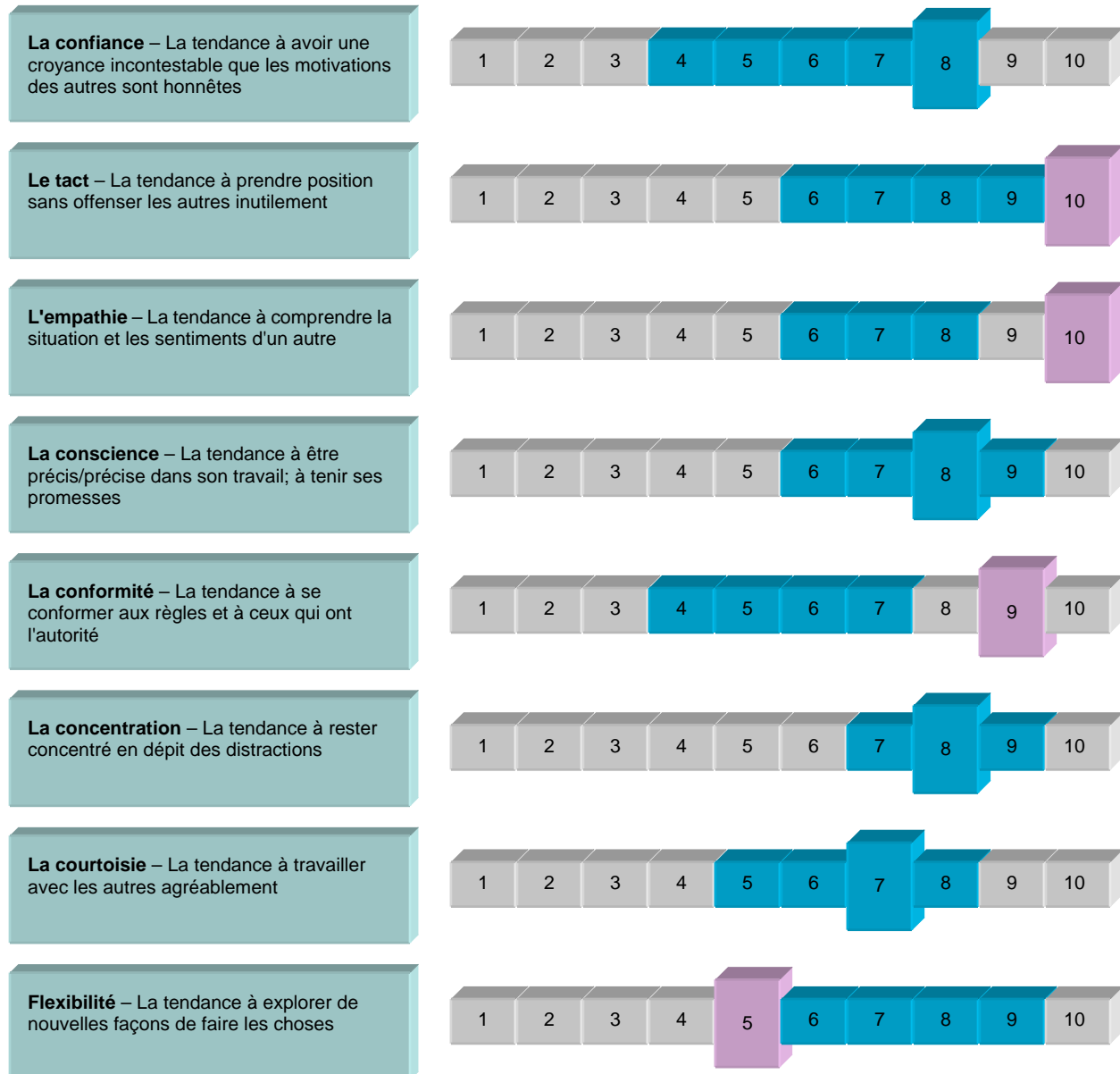
Ce compte-rendu reflète les réponses données par Priscilla Sample quand elle a complété l'évaluation sur La perspective des services à la clientèle. L'information est présentée dans les cinq parties qui suivent :

- **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.
- **Le pourcentage du jumelage d'emploi**— le degré de corrélation au Modèle de jumelage d'emploi en ce qui concerne les deux Compétences et les huit Caractéristiques comportementales.
- **Perspective de la compagnie sur les services** — le degré de corrélation entre le point de vue du candidat, et celui de la compagnie sur les services offerts au client.
- **Les considérations pour l'entrevue** — là où Mme Sample a obtenu un résultat à l'écart du Modèle de jumelage d'emploi sur les échelles, des suggestions pour l'entrevue sont fournies afin d'aider au processus de sélection.

## La perspective des services à la clientèle

### Le résumé des caractéristiques comportementales

L'endroit où le ton est plus foncé représente Le Modèle de jumelage d'emploi pour le rôle de Customer Delight Expert. La plus grande case contient son résultat.



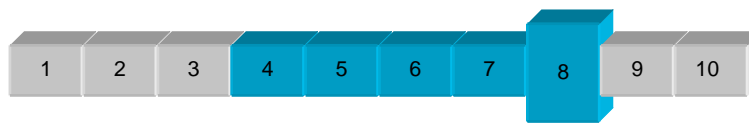
Le résultat d'écart dans cette évaluation est **5**. L'échelle d'écart mesure jusqu'à quel point le candidat était candide et franche dans ses réponses pendant cette évaluation. Cette échelle va de 1 à 10. Un résultat plus élevé suggère une plus grande franchise.

## La perspective des services à la clientèle

### Les caractéristiques comportementales

#### La confiance

- Prudente
- Vigilante
- Sceptique



- Inconditionnelle
- Peu critique
- Optimiste

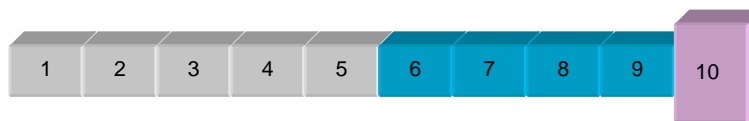
**Le modèle 4-8    Résultat 8**

#### Commentaires La confiance

Mme Sample ne semble pas être sceptique. Elle croit généralement que les motivations du client sont sincèrement honorables et méritent la confiance. Elle prend les autres probablement au pied de la lettre et ne se méfie pas de leurs intentions à moins qu'il y ait quelque chose qui semble raisonnablement suspect.

#### Le tact

- Directe
- Évidente
- Franche



- Discrète
- Diplomate
- Maîtresse de soi

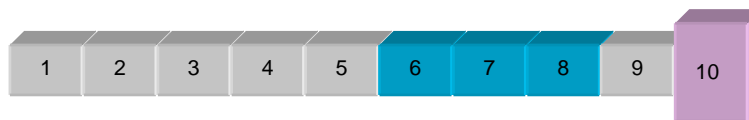
**Le modèle 6-9    Résultat 10**

#### Commentaires Le tact

Elle semble faire preuve d'assez de tact. Priscilla a tendance à faire un effort consciencieux d'être extrêmement diplomate envers les clients, parfois au point de dire des choses qu'elle pense que le client veut entendre, même si ce n'est pas nécessairement pratique. Priscilla est une personne qui évite la confrontation et ce qui est désagréable en se présentant aux autres.

#### L'empathie

- Détachée
- Indifférente
- Distante



- Compréhensive
- Compatissante
- Sensible

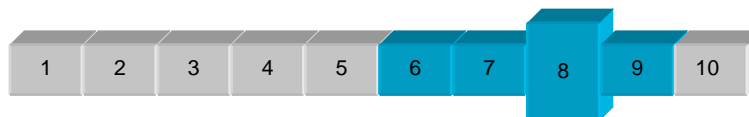
**Le modèle 6-8    Résultat 10**

#### Commentaires L'empathie

Parfois, Mme Sample peut se permettre de trop s'impliquer à vouloir aider les clients avec leurs besoins. Elle est une personne très gentille qui fait preuve de compassion qui peut même mettre ses propres intérêts de côté, parfois, dans un effort d'être utile. Elle peut avoir besoin d'acquérir des aptitudes du service à la clientèle qui comprennent la façon dont on peut livrer un service d'une manière pratique.

#### La conscience

- Imprécise
- Une attitude laxiste
- Nonchalante



- Meticuleuse
- Particulière
- Responsable

**Le modèle 6-9    Résultat 8**

#### Commentaires La conscience

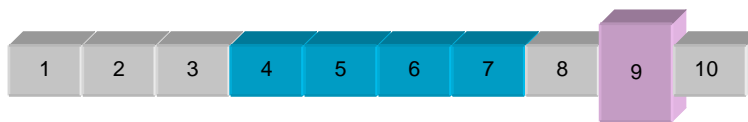
Priscilla semble être une personne consciencieuse qui ne renoncera pas aux obligations ou aux promesses qui ont été faites aux superviseurs ou aux clients à moins qu'elle soit empêché de les respecter par des circonstances hors de son contrôle. Elle est une personne qui entreprend soigneusement et dévouement des tâches, ce qui devrait être évident à ses clients.

## La perspective des services à la clientèle

### Les caractéristiques comportementales (suite)

#### La conformité

- Inventive
- Libre d'esprit
- Indépendante



- Traditionnelle
- Conformiste
- Conventionnelle

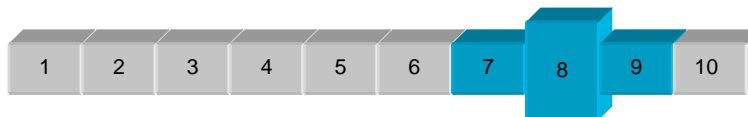
Le modèle 4-7 Résultat 9

#### Commentaires La conformité

Elle croit généralement aux - et obéit aux -- normes d'un groupe ou d'une organisation. Priscilla croit fortement qu'on doit suivre les ordres ou les instructions de ceux qui ont des postes d'autorité. Elle est apparemment quelqu'un qui va suivre toutes les règles et les procédures connues qui sont exigées des employés dans le département du service à la clientèle.

#### La concentration

- Facile à distraire
- Préoccupée
- Inefficace



- Attentive
- Utile
- Efficace

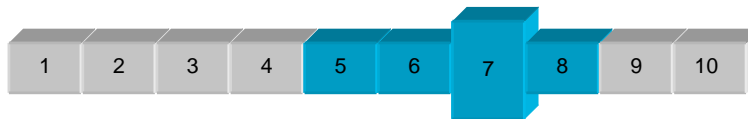
Le modèle 7-9 Résultat 8

#### Commentaires La concentration

Priscilla démontre un niveau assez élevé de concentration lorsqu'on lui donne l'occasion. Seulement un milieu exceptionnellement distrayant peut la faire perdre sa concentration. L'avantage ici est que sa concentration n'est pas tellement forte au point de devenir complètement inflexible. Donc, un changement de priorités ne devrait pas trop la déranger, si on lui donne le temps de réfléchir et de se diriger dans une nouvelle direction.

#### La courtoisie

- Directe
- Effrontée
- Impolie



- Polie
- Civile
- Se comporte bien

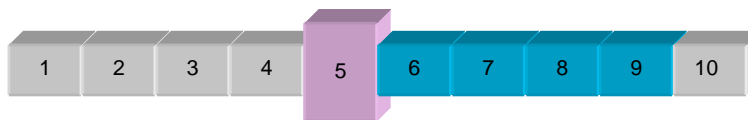
Le modèle 5-8 Résultat 7

#### Commentaires La courtoisie

En général, Priscilla semble être très gentille. Elle aime parler avec presque n'importe qui et va probablement s'efforcer de parler à un client d'un ton rassurant et gentil. Elle va probablement éviter les disputes ou les confrontations; écouter attentivement aux besoins d'un client et lui parler courtoisement est plus probable.

#### Flexibilité

- Ne compromet pas
- Inflexible
- Prudente



- Adaptable
- Acceptante
- Aime les nouvelles approches

Le modèle 6-9 Résultat 5

#### Commentaires Flexibilité

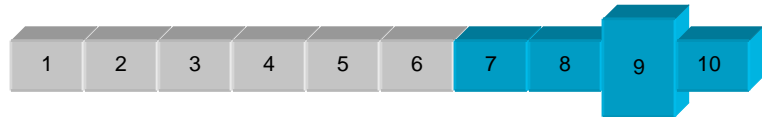
Elle peut accepter de nouvelles idées ou approches aux procédures du service à la clientèle lorsqu'elles semblent importantes ou nécessaires. Néanmoins, elle peut s'éloigner occasionnellement de ce qui est irrégulier et ne serait pas aussi motivée à trouver des pratiques innovantes qui sont perçues comme un changement sans raison valable.

## La perspective des services à la clientèle

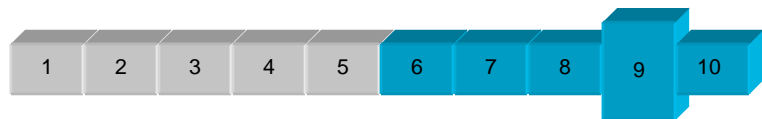
### Compétences

L'endroit où le ton est plus foncé représente Le Modèle de jumelage d'emploi pour le rôle de Customer Delight Expert. La plus grande case contient son résultat.

**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



### Le pourcentage du jumelage d'emploi

Le pourcentage de jumelage d'emploi reflète la corrélation entre les résultats de Mme Sample et le Modèle de jumelage d'emploi pour les **huit Traits de comportement et les deux Compétences**. Pour Priscilla, le jumelage au poste de Customer Delight Expert est 80%.

Jumelage



80%

## La perspective des services à la clientèle

### Perspective de la compagnie sur les services

On a posé quarante-neuf (49) questions, reliées à la provision des services à la clientèle à Priscilla. Les réponses à ces questions suggèrent son point de vue sur la provision des services à la clientèle. Les réponses données par la compagnie reflètent le point de vue de la compagnie et sont comparées aux réponses données par Priscilla. **Le résultat indique le pourcentage d'accord entre les réponses de Priscilla et celles de la compagnie.**

**Pourcentage d'accord**



**73%**

En revoyant la perspective de l'entreprise pour du bon service à la clientèle et le point de vue de Mme Sample tel qu'elle a exprimé dans ses réponses, **les perspectives suivantes s'opposent. Il y a certaines qui représentent des sujets qui devraient être portés à votre attention.**

#### PERSPECTIVES QUI S'OPPOSENT

#### SA RÉPONSE

Je trouve qu'il est important de bavarder un peu avec mes clients pendant quelques minutes avant de parler d'affaires.	Oui
Lorsque j'appelle mon superviseur pour de l'aide, je n'ai pas besoin de mettre le client au courant de ce qui se passe.	Non
Parfois les clients ont besoin de se plaindre au sujet de problèmes personnels. À cause de ceci, ils deviennent de meilleurs clients.	Oui
Certains clients ont des connaissances plus approfondies que moi pour résoudre un problème.	Non
Servir les clients rapidement est la chose la plus importante à faire.	Oui
Votre responsabilité est de résoudre le problème du client, non de l'écouter sympathiquement.	Non
Il est important de donner aux clients ce pour quoi ils demandent même si je ne pense pas qu'ils en profiteront à la longue.	Oui
Il est souvent possible de satisfaire un client en lui expliquant la raison pour laquelle il ou elle a tort.	Oui
Si je suis en train de travailler pour un client et un client coléreux nous interrompt, je devrais immédiatement répondre aux besoins du client coléreux.	Oui
Il m'est important de prendre une décision rapidement avec un client au lieu d'avoir recours à mon superviseur.	Oui
Parfois, être en désaccord avec un client mènera à de meilleurs résultats pour tous ceux qui y sont intéressés.	Non
Je devrais essayer de vivre avec la politique et les procédures de mon entreprise, même si elles interviennent avec du bon service à la clientèle, au lieu d'essayer de les changer.	Oui

**La perspective des services à la clientèle**

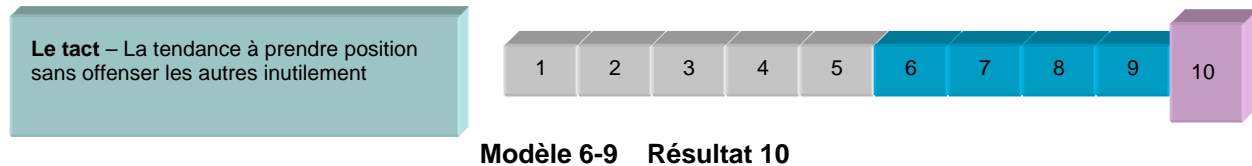
Il y a certains clients que nous ne voulons tout simplement pas avoir.

Non

## La perspective des services à la clientèle

### Les considérations pour l'entrevue

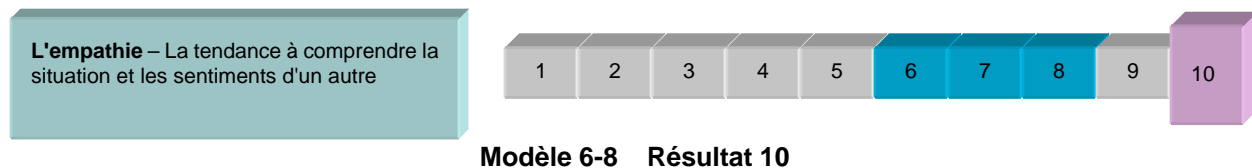
L'endroit où le ton est plus foncé représente le Modèle de jumelage d'emploi pour le rôle de Customer Delight Expert. Le résultat que Mme Sample a reçu, se trouve hors du Modèle de jumelage d'emploi dans les domaines donnés ci-dessous. Des renseignements et des questions d'entrevue sont fournis afin de faciliter le processus de sélection.



#### Les considérations pour l'entrevue

Mme Sample a affiché un résultat sur l'Échelle du tact qui est en excès du Modèle de jumelage d'emploi pour ce poste. S'il est évident qu'elle a besoin d'une autre formation et d'une assimilation de la philosophie et des traditions de votre compagnie, il est peut-être nécessaire, par l'intermédiaire de questions d'entrevue, de déterminer sa volonté et sa capacité de se conformer. Quelques questions typiques d'entrevue peuvent être :

- Diriez-vous qu'il n'y a jamais un moment où les bonnes manières et les phrases bien réfléchies ne sont pas une priorité en ayant affaire aux clients? Expliquez.
- En dépit de vos excellentes manières et de votre tact, vous pouvez découvrir que des approches qui sont moins subtiles peuvent être plus efficaces dans certains rôles du service à la clientèle. Est-ce que de telles méthodes vous intéresseraient dans la formation et quels objectifs voudriez-vous établir afin d'atteindre cet objectif?



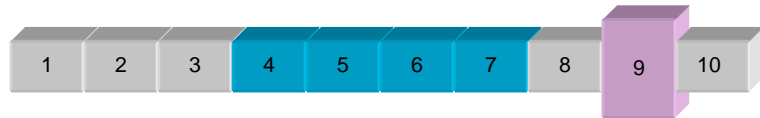
#### Les considérations pour l'entrevue

Priscilla a affiché un résultat sur l'Échelle de l'empathie au dessus du Modèle de jumelage d'emploi pour ce poste. Donc, les expériences dans lesquelles Mme Sample avait eu à traiter avec des clients d'une façon objective devraient être un point de mire pendant son entrevue. Déterminer sa capacité à se distancier professionnellement lorsqu'il est nécessaire peut être informatif. Quelques questions typiques peuvent être :

- Laquelle des expériences peut vous être la plus frustrante : ressentir de l'empathie envers les sentiments d'un client ou avoir affaire aux besoins du client d'une façon purement objective et impartiale? Expliquez.
- Décrivez une situation antérieure dans laquelle vous avez géré les besoins exigeants de services à la clientèle d'une personne émotive. Avez-vous reconnu les questions émotionnelles qui ont été exprimées et comment les avez-vous abordées de la perspective des services à la clientèle?

## La perspective des services à la clientèle

**La conformité** – La tendance à se conformer aux règles et à ceux qui ont l'autorité



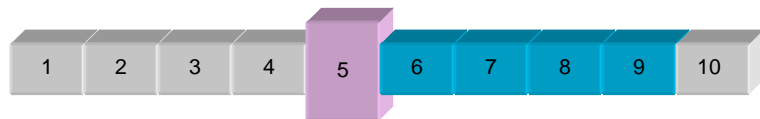
**Modèle 4-7 Résultat 9**

### Les considérations pour l'entrevue

Tandis que Priscilla résiste rarement même jamais aux procédures, son niveau de conformité est plus élevé que le Modèle de jumelage pour ce poste. Ceci indique qu'elle peut avoir d'énormes difficultés à faire des exceptions aux règles de façon constructive. Les questions devraient se concentrer sur si elle suit les règles trop à la lettre. Quelques questions typiques peuvent comprendre :

- Décrivez-moi une situation dans laquelle vous avez dévié d'une interprétation exacte d'une procédure pour réussir au bénéfice de votre équipe ou d'une entreprise.
- Comment vous sentez-vous au sujet de ceux qui contournent les règles ou qui ont une attitude laxiste envers les procédures?

**Flexibilité** – La tendance à explorer de nouvelles façons de faire les choses



**Modèle 6-9 Résultat 5**

### Les considérations pour l'entrevue

Tandis qu'elle a un résultat moyen sur l'Échelle d'adaptabilité, Mme Sample peut avoir besoin d'améliorer cette caractéristique, étant donné que son résultat se trouve à l'extérieur du Modèle de jumelage d'emploi pour ce poste. Vos questions d'entrevue devraient porter attention à sa capacité à démontrer un niveau d'adaptabilité qui est plus convenable au poste. Quelques questions typiques peuvent être :

- Laquelle des situations vous serait plus facile à gérer : un superviseur qui change de procédures souvent pour répondre aux besoins immédiats d'une situation donnée, ou un superviseur qui s'attend à ce qu'on suive les règles même si elles sont périmées? Pourquoi pensez-vous cela?
- En travaillant avec une ancienne procédure, cela vous arrive-t-il de penser à la façon dont on pourrait l'améliorer? Pourquoi ou pourquoi pas? Donnez un exemple.