

Rapport du·de la candidat·e au service à la clientèle

Nom du candidat :

Sample Candidate

Avis de non-responsabilité

Les informations contenues sur ces pages sont de nature confidentielle et sont uniquement destinées à la personne ou aux personnes auxquelles elles appartiennent ou à d'autres personnes autorisées.

Vous ne devez pas vous fier aux informations contenues dans le rapport comme alternative à certains conseils d'un professionnel dûment qualifié. Si vous avez des questions particulières sur tout sujet particulier, veuillez vous adresser à un professionnel dûment qualifié.

Instructions

Ce rapport est conçu pour vous donner des informations sur vos forces et faiblesses relatives sur les compétences connues pour être importantes pour réussir dans ce type d'emploi. De plus, le rapport fournit de précieux conseils et des suggestions pratiques pour vous aider à exceller sur le lieu de travail.

Le score que vous recevez décrit comment vos réponses se comparent à notre base de données de réponses composée de vos pairs. L'évaluation que vous avez subie a été scientifiquement validée par quelque 30 ans de collecte de données statistiques et d'analyse. Les personnes qui obtiennent des scores plus élevés sur les dimensions ont tendance à mieux performer au travail dans les domaines clés décrits dans le rapport.

Les conseils de développement que vous recevez sont destinés à vous aider à améliorer vos compétences pour chaque compétence spécifique. Chacun et chacune d'entre nous, quel que soit notre score, peut améliorer son rendement au travail à l'aide des solutions de perfectionnement appropriées et en se concentrant stratégiquement sur les aspects qui nécessitent des améliorations. Un engagement envers l'amélioration personnelle demande de l'initiative et une planification du perfectionnement, les deux étant importants pour le rendement au travail. Essayez d'utiliser cette rétroaction afin d'élaborer des plans de perfectionnement précis qui se rapportent à vos objectifs de travail. Le perfectionnement personnel ne se réalise pas du jour au lendemain : n'essayez pas de tout faire en même temps. Si vous avez obtenu une cote dans la « Zone violette », vous devriez concentrer vos efforts de perfectionnement sur cet aspect. Même si vous obtenez une bonne cote, il est toujours important d'utiliser les conseils de perfectionnement afin de tirer parti de vos forces dans ce domaine de compétences.

Résolution de problèmes

4

Cela mesure la tendance à adopter des comportements qui guident le-la client·e vers la résolution de problème. Cela comprend : déterminer les besoins du-de la client·e, bien informer le-la client·e, offrir des solutions mutuellement acceptables, assurer la résolution de problème et anticiper des problèmes futurs.

Ce score suggère que vous recueillez généralement certains des renseignements nécessaires pour résoudre le problème énoncé par le-la client·e, mais que vous ne déterminez pas toujours les causes sous-jacentes. Vous expliquez typiquement les options au client et vous offrez habituellement des solutions en ligne avec les procédures et les politiques de l'entreprise. Vous êtes susceptible de confirmer que le problème actuel a été réglé, mais pourriez ne pas anticiper de potentiels problèmes à venir.

- Apprenez comment poser les bonnes questions afin de découvrir les raisons sous-jacentes des problèmes ainsi que des solutions potentielles.
- Pensez aux situations rencontrées par les clients le plus fréquemment. Dressez une liste de problèmes reliés qui ont tendance à se produire avec les clients dans ces situations, puis essayez de trouver des solutions.
- Lorsqu'une personne vous parle d'un problème, examinez la situation dans son ensemble afin de trouver de possibles problèmes futurs. Pensez à des moyens proactifs de gérer ces problèmes, en plus du problème actuel.

Souci du service à la clientèle

3

Cela mesure la tendance à adopter des comportements comme prendre en charge les problèmes du-de la client·e, plaider en faveur du-de la client·e et interagir avec le-la client·e avec un ton approprié, des propos positifs, de la sensibilité et du respect.

Ce score suggère que vous saluez habituellement les clients avec enthousiasme et courtoisie. Parfois, vous pouvez perdre patience avec des clients difficiles. Vous pouvez manquer des occasions de rassurer entièrement les clients sur votre volonté à les aider à résoudre leurs problèmes.

- Maintenez une attitude positive tout au long des appels, particulièrement lorsque vous commencez à perdre patience ou être frustré.
- Vous avez tendance à avoir un désir authentique d'aider les clients, alors assurez-vous de démontrer de la confiance en votre capacité à le faire. Cette attitude aidera à rassurer le-la client·e que vous vous engagez à l'aider.
- Apprenez comment vous mettre à la place de votre client·e afin de comprendre pourquoi il·elle peut être frustré·e ou en colère. Portez attention à la manière dont vous répondez aux autres lorsqu'ils se plaignent ou sont mécontents. Exercez-vous à communiquer avec une sensibilité et une empathie sincères dans ces situations.

Comprend les autres*

4

Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e observe et analyse le comportement des autres pour comprendre leurs réactions et leur perspective.

Vous êtes susceptible d'essayer de comprendre le comportement des autres et d'être un peu sensible à leur perspective.

- **Lorsque vous interagissez avec quelqu'un dans une situation difficile, portez une attention particulière aux comportements qu'il adopte. Réfléchissez à la façon dont la situation à laquelle la personne est confrontée conduit à son comportement. Montrez que vous la comprenez en écoutant ce qu'elle a à dire.**
- **Lorsque vous essayez de comprendre le comportement d'une autre personne, essayez de penser à une situation similaire dans le passé que vous avez vécue et à la façon dont vous avez réagi. Si vous avez du mal à vivre une expérience similaire, vous pouvez simplement écouter et dire que vous essayez de comprendre.**

Écoute attentivement*

5

Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e écoute patiemment et attentivement.

Vous avez tendance à écouter les autres, en les interrompant au minimum. Vous essayez de comprendre le point de vue des autres avant de vous faire une opinion.

- **Demandez à un·e collègue de travail qui vous a vu dans une situation qui exigeait que vous écoutiez les autres de commenter vos tendances à l'écoute. Y a-t-il eu des moments où vous avez interrompu les autres, où vous vous êtes lancé·e trop rapidement dans vos idées, où vous avez terminé les phrases des autres ou dominé la conversation en général? Réfléchissez à la manière dont vous avez montré aux autres que vous les écoutiez.**
- **Exercez-vous à écouter les autres. Essayez d'éviter d'interrompre les gens pendant qu'ils parlent. Attendez qu'ils aient fini avant de vous faire une opinion. Lorsque vous pratiquez de nouvelles techniques, faites très attention à la façon dont les autres réagissent. Ont-ils l'air de réagir positivement à votre présence ou ont-ils l'impression que vous avez un impact négatif? Réfléchissez à ce que vous faites bien et à ce que vous pourriez améliorer et concentrez-vous sur ces comportements.**

Agit de façon éthique*

3

Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e respecte certaines normes de comportement, quelles que soient les pressions externes ou les priorités conflictuelles.

Vous êtes susceptible de respecter les principes conformes aux normes acceptées, mais vous pouvez choisir les normes à respecter en fonction de la situation.

- **Pensez à un épisode où vos principes ont été remis en question. Qu'est-ce qui vous a empêché d'agir contre vos normes éthiques? Y a-t-il eu d'autres fois où vous avez enfreint des règles éthiques? Que feriez-vous si vous vous retrouviez dans une zone « grise » et que vous n'étiez pas certain·e que le fait d'agir d'une certaine manière irait à l'encontre de pratiques éthiques?**
- **Arrêtez-vous et réfléchissez aux conséquences avant de faire quelque chose qui pourrait enfreindre un code de conduite éthique. Évaluez dans quelle mesure vos valeurs sont conformes à celles de l'organisation. S'il y a des différences, réfléchissez à la façon dont vous pouvez concilier ces différences.**

Crée une impression positive*

4

Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e gère son propre comportement pour créer une impression positive.

Vous êtes susceptible d'être préoccupé·e par votre apparence et par l'idée de faire bonne impression.

- **Apprenez d'une autre personne. Identifiez un collègue ou un ami qui parvient à maintenir une apparence professionnelle avec toutes sortes de personnes. Observez comment cette personne travaille avec les autres. Comment pouvez-vous améliorer votre propre comportement en fonction de ce que vous avez appris?**
- **Maintenez une attitude positive. Il est important de rester positif·ve, en particulier quand vous parlez à la clientèle. Quand un sentiment d'agacement ou d'impatience commence à vous envahir, apprenez à vous calmer. Pensez à votre langage corporel et au ton de votre voix et essayez de vous maîtriser.**

Analyse l'information*

3

Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e identifie les facteurs clés et intègre les informations afin de comprendre les données ou les situations.

Vous êtes susceptible d'être prêt·e à travailler sur des tâches qui demandent d'analyser et d'intégrer des informations ainsi que d'identifier des solutions.

- **Songez à un problème récent sur lequel vous avez travaillé. Prenez en considération l'information que vous avez recueillie pour résoudre le problème. Est-ce que l'information était suffisante pour résoudre le problème? Quelle information auriez-vous dû recueillir qui aurait pu vous aider à résoudre le problème? Quelle information que vous avez recueillie s'est avérée ne pas être utile?**
- **Identifiez vos collègues au travail que vous considérez comme étant très compétents dans l'analyse de problème et travaillez avec eux à résoudre un problème en particulier. Enregistrez les étapes qu'il a prises dans son analyse. Utilisez cette documentation pour lancer une conversation à propos de leurs méthodes pour mieux comprendre comment ils abordent le problème comme ils le font.**

Apprend rapidement*

5

Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e acquiert facilement de nouvelles informations et techniques.

Vous êtes susceptible d'absorber et de comprendre les nouvelles informations.

- **Lorsque quelqu'un vous montre comment faire quelque chose, prenez des notes auxquelles vous pourrez vous référer ultérieurement. Si vous avez du mal à comprendre, demandez à la personne d'essayer de vous l'expliquer différemment.**
- **Prévoyez du temps pour apprendre des procédures ou des processus particulièrement difficiles. Pratiquez-les lorsque vous avez un moment. Lisez la documentation fournie à plusieurs reprises. Soulignez ou ajoutez des notes adhésives aux informations importantes dont vous êtes susceptible d'avoir besoin plus tard.**

Fait un travail de haute qualité*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le-e candidat-e termine chaque tâche avec un haut degré de qualité.

Vous êtes susceptible d'accomplir les tâches avec un haut degré de qualité.

- **Choisissez un projet qui n'a pas été réalisé avec un niveau acceptable de qualité. Effectuez une révision en profondeur et utilisez ce que vous avez appris pour créer un processus permettant d'effectuer une vérification détaillée que vous utiliserez avant de livrer vos futurs projets. Assurez-vous de vous reporter à ce processus avant de commencer un nouveau projet de façon à planifier votre travail en conséquence.**
- **Discutez avec un-e mentor-e d'un projet qui, selon vous, n'a pas atteint un niveau acceptable de qualité. Plus particulièrement, prenez en considération le niveau de vérification détaillée et d'approbation que vous aviez intégré à ce projet. Passez maintenant en revue un projet en cours et identifiez les processus qui peuvent être mis en œuvre pour vous assurer que ces problèmes ne se reproduisent pas.**

S'adapte aux différences culturelles*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le-la candidat-e s'intéresse aux personnes de cultures différentes et interagit avec elles.

Vous êtes susceptible de bien fonctionner dans les groupes qui représentent une diversité de sexe, de race ou de culture, mais pouvez ne pas toujours vous adapter à ces différences quand il y a un conflit.

- **Renseignez-vous autant que possible sur un autre pays qui vous intéresse. Apprenez-en davantage sur la langue, l'histoire, la culture, les valeurs et les coutumes. Essayez de parler à des gens que vous connaissez qui proviennent de cette culture ou qui la connaissent bien.**
- **Essayez d'apprendre à connaître des gens, que ce soit au travail ou en dehors du travail, qui proviennent d'autres milieux culturels. Gardez à l'esprit que d'autres cultures peuvent avoir des valeurs et des normes différentes. Essayez de vous familiariser avec eux plutôt que de les voir comme étranges ou sous un jour moins positif en les comparant aux valeurs et aux normes de votre propre culture.**