

Rapport détaillé sur le service à la clientèle

Nom du candidat :

Sample Candidate



centile: **33%**



Recommandé

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 confidentiel et son contenu est destiné à aider à prédire le comportement professionnel d'un candidat. Veuillez noter que les composantes d'évaluation inclus dans ce rapport de solution ne sont pas pondérées de manière égale. Certaines des composantes sont des mesures générales du comportement et d'autres sont plus étroites. Les compétences signalées par un astérisque (*) sont des mesures de comportements étroits. Bien que ces comportements soient importants pour le score global, ils ne sont pas aussi pondérés que les autres composantes de cette solution. Notre recherche indique que cette pondération prédit le mieux le rendement au travail. Si vous souhaitez plus d'informations sur ce rapport (y compris la notation) ou sur d'autres produits proposés par SHL, veuillez communiquer avec votre représentant de compte.

Résolution de problèmes

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.



Le·la candidat·e est généralement susceptible de comprendre ou de confirmer le besoin énoncé par le·la client·e, mais peut ne pas toujours déterminer ou traiter les causes sous-jacentes. Il est généralement susceptible d'expliquer les options au·à la client·e avant d'émettre des recommandations ou d'agir, et ces solutions seront généralement conformes aux politiques et aux procédures. Le·la candidat·e est susceptible de régler efficacement le problème actuel, mais peut négliger de confirmer que la solution satisfait le·la client·e ou d'anticiper de potentiels problèmes à venir.

Souci du service à la clientèle

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.



Le·la candidat·e est généralement disposé·e à résoudre les problèmes des clients, mais peut ce faisant ne pas exprimer un désir sincère d'aider. Parfois, le·la candidat·e peut ne pas communiquer avec assurance qu'il·elle est disposé·e et en mesure de régler le problème de manière satisfaisante, et peut tenir des propos hésitants qui ne rassurent pas pleinement le·la client·e. Le·la candidat·e contrôle adéquatement le ton de la conversation afin d'assurer une interaction positive avec le·la client·e.

Comprend les autres*

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.



Ce·tte candidat·e est susceptible d'essayer de comprendre le comportement des autres et d'être un peu sensible à leur perspective.

Écoute attentivement*

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



Ce·tte candidat·e a tendance à écouter les autres, en les interrompant au minimum. Il·elle essaie de comprendre le point de vue des autres avant de se faire une opinion.

Agit de façon éthique*

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.



Ce-tte candidat-e est susceptible de respecter les principes conformes aux normes acceptées, mais pourra choisir les normes à respecter en fonction de la situation.

Crée une impression positive*

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



Ce-tte candidat-e est susceptible d'être préoccupé-e par l'impression qu'il-elle donne et fait des efforts pour faire bonne impression, mais préfère agir de façon plus « naturelle » dans les situations moins formelles.

Analyse l'information*

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.



Ce-tte candidat-e est susceptible d'être disposé-e à travailler à des tâches nécessitant d'analyser et d'intégrer des informations et d'identifier des solutions.

Apprend rapidement*

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



Ce-tte candidat-e est susceptible de digérer et de comprendre les nouvelles informations.

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.



Ce-tte candidat-e est susceptible d'accomplir les tâches avec un haut degré de qualité.

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.



Ce-tte candidat-e est susceptible de bien fonctionner dans les groupes qui représentent une diversité de sexe, de race ou de culture, mais peut ne pas toujours s'adapter à ces différences quand il y a un conflit.