

# Caissier de niveau d'entrée 7.1 (Amérique) Rapport sur le candidat

## 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.

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.

## Orientation client



Il s'agit d'une mesure de la tendance à faire preuve d'un enthousiasme tenace dans les interactions avec les clients. Ce trait se caractérise par le fait de s'excuser sincèrement pour les désagréments, d'être patient, de tolérer calmement les clients impolis et de rechercher des informations ou des produits pour les clients.

**Vous êtes susceptible d'être compétent et courtois en communiquant efficacement, en faisant preuve d'un enthousiasme persistant dans les interactions avec les clients et en leur accordant toute leur attention. Vous êtes également susceptible de tolérer calmement les clients grossiers, de trouver des solutions aux problèmes des clients et de rester joyeux tout au long de la journée de travail.**

- **Vous devez connaître votre organisation et ses produits, politiques, pratiques et procédures.**
- **Soyez enthousiaste à l'idée de servir les clients et faites toujours un effort supplémentaire pour répondre à leurs besoins.**
- **Lorsque vous êtes client dans d'autres entreprises, essayez de comprendre et d'analyser vos propres expériences en tant que client et utilisez ces informations pour améliorer vos compétences en matière de service client.**
- **Écoutez ce que disent les commerciaux sur les tendances des clients pour anticiper les nouvelles exigences de service.**
- **Découvrez quelles campagnes de marketing sont prévues pour la prochaine période.**
- **Lisez des livres et des articles sur les compétences de service à la clientèle.**
- **Faites du bénévolat pour encadrer ou former de nouveaux membres du personnel.**
- **Comprenez comment votre organisation mesure la qualité du service et travaillez pour exceller dans ces domaines.**

## Comprend les autres\*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat 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 de montrer une certaine conscience des points de vue des autres.**

- **Lorsque vous interagissez avec quelqu'un d'autre dans une situation difficile, portez une attention particulière aux comportements qu'il affiche. Réfléchissez à la façon dont la situation à laquelle la personne est confrontée conduit à son comportement. Montrez que vous 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.**

## Fait preuve de courtoisie\*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat est patient, poli et respectueux.

**Vous êtes susceptible de traiter presque tout le monde avec courtoisie, patience, politesse et respect.**

- **Essayez de ne pas juger les autres. Appliquez-vous à prêter attention à vos pensées et à vos sentiments, afin de remarquer les situations où vous portez un jugement. Plutôt que de porter un jugement à propos de quelqu'un, essayez plutôt de comprendre cette personne. Pensez à un moment où vous avez été dans une situation similaire et comment vous avez réagi.**
- **Utilisez un langage positif lorsque vous n'êtes pas d'accord avec quelqu'un. Au lieu de dire « vous avez tort », ou « comment pouvez-vous penser une chose pareille? », dites plutôt « je comprends votre point de vue, mais je ne suis pas d'accord ». Appliquez-vous à vous exprimer positivement, même si vous êtes en désaccord avec les questions concernées.**

## Maintient de bonnes relations de travail\*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat fait des efforts pour développer de bonnes relations avec les autres.

**Vous êtes plus susceptible de donner la priorité à vos relations de travail et de faire des efforts pour maintenir ces relations au fil du temps.**

- **Pensez à une personne avec qui il peut être difficile de s'entendre. Essayez d'établir une relation avec cette personne. Au fur et à mesure que vous développez votre relation, réfléchissez à ce qui vous a aidé à établir une connexion et aux différentes manières dont vous avez réagi au comportement de l'autre personne.**
- **Pensez à vos relations les plus productives, celles où tout le monde en profite grandement. Examinez ce qui les fait fonctionner si bien. Faites un effort pour utiliser ce que vous avez appris de vos relations actuelles pour développer des relations similaires avec un groupe de personnes plus diversifié.**

## Crée une impression positive\*



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

**Vous êtes susceptible de vous préoccuper de votre apparence et de faire bonne impression.**

- **Apprenez de quelqu'un d'autre. 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 vos propres comportements en fonction de ce que vous avez appris?**
- **Maintenez une attitude positive. Il est important de rester positif, 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.**

## Fait un travail de haute qualité\*



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

**Vous pouvez ne pas être conscient de la qualité de votre travail, et pouvez être satisfait avec une tâche même si tout n'est pas fait correctement.**

- **Songez à l'approche de votre organisation en ce qui concerne la qualité et ayez pour objectif de respecter ces normes. Discutez avec votre supérieur des raisons qui ont poussé à la mise en place de ces normes. Même si vous n'êtes pas d'accord avec une de ces normes, pensez à comment celle-ci est bénéfique pour l'organisation.**
- **Songez au processus que vous appliquez lorsque vous soumettez un travail terminé. Prenez-vous le temps d'examiner la mesure dans laquelle votre travail répond aux exigences? Assurez-vous que votre travail répond aux attentes en l'examinant attentivement avant de le considérer comme étant terminé.**

## accepte les directives



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat accepte volontiers des directives de la part des autres.

**Vous êtes susceptible d'accepter volontiers les directives et de coopérer avec les requêtes de la hiérarchie sans vous plaindre.**

- **Bien qu'il soit important d'accepter des directives, n'hésitez pas à poser des questions comme « Pourquoi accomplissons-nous la tâche de cette façon? » ou « Que se passerait-il si nous essayons une autre façon de faire? ». Accepter les directives sans offrir vos idées pour apporter des améliorations peut faire que les tâches ne soient pas effectuées de la meilleure façon qui soit. Soyez prêt-e à discuter et à donner des suggestions, mais faites-le dans le respect.**
- **Pensez à la façon dont les personnes que vous respectez le plus demandent aux autres de faire des choses. Quel langage utilisent-elles? Quelle quantité de détail donnent-elles? Vérifient-elles que leurs directives ont été suivies? Essayez d'intégrer certains de ces comportements lorsque vous devez donner des directives aux autres.**

## Se conforme aux règles et aux règlements\*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat adhère aux règles, conseils et procédures.

**Vous êtes susceptible de suivre les règles et les règlements avec précision, même quand cela dérange. On peut compter sur vous pour ne pas enfreindre les règles, quelle que soit leur importance.**

- **Lorsque vous faites face à une situation enfreignant une règle qui tombe dans une zone grise, demandez conseil à votre supérieur. Demandez-lui de travailler ensemble sur ce problème pour voir comment il développe différentes solutions.**
- **Passez en revue certaines des politiques et des procédures de votre organisation. Assurez-vous qu'elles offrent des directives et des règles claires aux employés. Déterminez si elles sont en conflit avec les pratiques actuelles ou si elles pourraient être améliorées.**

## S'adapte au changement\*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat accepte les changements et s'y adapte sans difficulté.

**Vous êtes susceptible de vous sentir dynamisé par le changement et d'adapter facilement et rapidement votre approche pour répondre aux nouvelles attentes.**

- **Ne changez que ce dont vous avez besoin. La variété et le changement sont des éléments importants de la vie professionnelle, mais, dans certaines situations, une approche plus traditionnelle et plus simple peut donner de meilleurs résultats. Examinez un projet sur lequel vous travaillez actuellement et trouvez deux ou trois façons d'améliorer votre performance ou le résultat en utilisant une approche plus standard.**
- **Aidez les autres à percevoir le besoin de changement et encouragez-les à voir les bénéfices qu'ils pourraient effectivement tirer de leur participation au processus de changement. Partagez la façon dont vous réagissez au changement et citez des exemples d'avantages que vous avez pu tirer d'un changement après votre réticence initiale.**

## Travaille avec énergie\*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat reste occupé au travail et aime assumer de nouvelles responsabilités.

**Vous pouvez préférer toujours rester occupé et être très actif, et vous pouvez être disposé à prendre des tâches supplémentaires.**

- **Songez à votre situation actuelle et énoncez six aspects que vous trouvez motivants et six aspects que vous trouvez démotivants qui ont un impact sur votre niveau d'énergie au travail. Songez à des façons de vous concentrer davantage sur les choses qui vous motivent à travailler plus et moins sur celles qui épuisent votre énergie.**
- **Lorsque vous avez une accalmie au travail, utilisez votre surplus d'énergie et réfléchissez à ce que vous pouvez faire pour rester occupé. Vous pourriez par exemple vous proposer pour accomplir quelques tâches pour un collègue très occupé et qui aimerait bien avoir de l'aide ou vous pourriez vous attaquer à des tâches qui sont dues pour le lendemain.**