

Vente au détail pour le service à la clientèle de niveau d'entrée et centre d'appels 7.1 (Amérique) Rapport sur le candidat

Nom du candidat :

Sample Report

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.

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 rouge », 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.

Orientation client

3

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 plus susceptible que les autres candidats d'être irrité par les demandes des clients. Vous pouvez avoir tendance à vous disputer avec les clients si ces derniers ne sont pas d'accord avec vous. Vous pouvez être plus lent que vos collègues à traiter les transactions des clients et à trouver des informations pour les clients.

- **Accueillir les clients avec un sourire.**
- **Traiter les affaires des clients rapidement et efficacement.**
- **Soyez ouvert, amical et tolérant envers les clients.**
- **Prenez le temps supplémentaire d'aider les clients à trouver des produits ou des informations qui ne sont pas facilement disponibles.**
- **Restez calme avec les clients grossiers ou irrités en tout temps.**
- **Évitez de discuter avec les clients et de faire des remarques négatives.**
- **Si un client se met en colère, essayez de le calmer en lui offrant plusieurs options.**
- **Maintenez un style vestimentaire et une apparence conformes à l'image et aux valeurs de votre organisation.**
- **N'insultez pas et n'utilisez pas de langage inapproprié avec les clients.**

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.**

Écoute efficacement*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat 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 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 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.**

Fait preuve de courtoisie*



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

Vous pouvez manquer des occasions de traiter les autres avec le plus grand respect.

- **Sollicitez les commentaires des autres. Soyez conscient du ton de votre voix et du langage que vous utilisez. Demandez à vos collègues ou à votre gestionnaire/superviseur si vous avez l'air poli et ce que vous pourriez changer pour paraître plus courtois.**
- **Soyez ouvert, amical et acceptez les autres qui sont différents de vous. N'oubliez pas que les amis vont et viennent, mais que les ennemis s'accumulent. Évitez de vous faire des ennemis, d'offenser les gens et de rejeter les résultats sur eux. Vous pourriez avoir besoin de ces gens à l'avenir.**

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 n'accordez peut-être pas une grande valeur à vos relations de travail et vous êtes peut-être moins susceptible d'agir de manière à renforcer ces relations au fil du temps.

- **Essayez d'établir une relation plus personnelle avec vos collègues. Prenez le temps de discuter de sujets non liés au travail. Notez ce qui vous a aidé à établir ces relations et continuez à utiliser ces comportements lorsque vous créez de nouvelles connexions.**
- **Cherchez des occasions d'aider vos collègues même s'il s'agit de petites tâches. Permettez aux autres de vous rendre la pareille et de vous aider même si vous n'en avez pas besoin. Continuez à offrir votre aide à différents collègues à l'intérieur et à l'extérieur de votre équipe et tirez parti de ces relations le cas échéant.**

Crée une impression positive*



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

Vous ne vous souciez peut-être pas de votre apparence aux yeux des autres, préférant vous présenter tel que vous êtes.

- **Habillez-vous comme il faut. Remarquez comment les autres autour de vous s'habillent et cherchez à maintenir un style vestimentaire et une apparence qui correspondent ou dépassent l'image de votre organisation.**
- **Soyez gentil avec tout le monde. Veillez à ne pas traiter les autres différemment parce que vous pensez qu'ils sont moins importants que vous. En partie, gérer l'impression que vous faites sur les autres signifie être systématiquement poli et sincère dans vos interactions.**

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 d'adapter votre approche à la lumière de l'évolution des demandes, mais pouvez hésiter face à un changement plus important.

- **Formulez de nouvelles attentes. Certaines attentes que vous aviez envers vous-même et que les autres avaient envers vous ont maintenant changé. Essayez d'identifier ces nouvelles attentes, et comment elles peuvent affecter les attentes que vous avez envers vous-même. Si vous parvenez à considérer positivement l'idée de répondre à de nouvelles attentes, vous trouverez que la transition entre résister et accepter le changement se fera plus facilement.**
- **Gardez l'esprit ouvert quand les changements sont introduits. Écoutez les raisons de ce changement, afin de comprendre pourquoi il est nécessaire. Ne craignez pas de donner votre opinion et de remettre en question les méthodes existantes.**

Fait face à l'incertitude*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat est productif quand les situations et les rôles ne sont pas clairement définis.

Vous êtes susceptible de rester productif face à l'ambiguïté de votre rôle.

- **Essayez d'apprendre à vous sentir plus à l'aise avec l'incertitude dans l'environnement de travail. Elle offre souvent de nouvelles opportunités d'innovation et de croissance. Face à l'ambiguïté ou à l'incertitude, dressez une liste des façons possibles d'innover et de grandir.**
- **Surveillez les moments où votre préférence naturelle pour les règles et les systèmes définis peut vous rendre les choses plus difficiles en période d'incertitude. Lorsqu'il y a une ambiguïté à court terme ou un manque de clarté immédiate, énumérez vos ressources en dehors du travail qui vous aident à vous sentir équilibré pendant les périodes de changement important.**

Contrôle les émotions*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat garde le contrôle de ses émotions négatives.

Vous pouvez devenir frustré dans des situations difficiles et avoir parfois du mal à cacher ces sentiments aux autres.

- **Pensez à utiliser certaines stratégies pour vous aider à gérer vos émotions. Si par exemple quelqu'un a dit quelque chose qui vous a mis en colère, comptez jusqu'à 10 en interne avant de répondre. Prenez le temps de rassembler vos idées et de vous exprimer sans afficher vos émotions.**
- **Cela vaudrait la peine de réfléchir à la façon dont vous gérez vos émotions. Essayez de développer un état d'esprit plus positif. La façon dont vous percevez une situation détermine souvent la façon dont vous l'abordez. Au lieu de croire que des choses troublantes vous arrivent, pensez à ce que vous pouvez faire pour réagir positivement.**

S'efforce d'atteindre les objectifs*



Cela mesure dans quelle mesure le candidat se fixe des objectifs exigeants et fait un effort déterminé pour les atteindre ou les dépasser.

Vous êtes susceptible de vous fixer des objectifs quelque peu exigeants mais toujours réalisables et vous vous efforcez de les atteindre.

- **Après avoir clarifié les objectifs et identifié les défis, concentrez-vous sur l'exécution de votre travail. Assurez-vous que vous avez le temps d'atteindre les objectifs les plus difficiles. Prévoyez du temps dans votre emploi du temps pour vous attaquer aux objectifs les plus difficiles.**
- **Essayez d'augmenter le nombre d'objectifs ambitieux que vous définissez vous-même plutôt que de jouer en toute sécurité. Identifiez des objectifs difficiles qui seront pour les autres la preuve que vous êtes dévoué à votre rôle et que faire progresser votre carrière vous intéresse.**

Améliore ses propres performances*



Il s'agit de savoir dans quelle mesure le candidat recherche des opportunités de développement afin d'améliorer ses propres performances.

Vous pouvez accorder peu d'importance à l'amélioration de vos propres performances et manquer d'importantes opportunités de développement.

- **Bien que vous puissiez naturellement chercher à éviter de prendre des risques lorsque vous acquérez une nouvelle expérience, sachez que l'apprentissage nécessite un certain risque. Recherchez des opportunités qui impliquent de prendre de petits risques au début, puis passez à des opportunités d'apprentissage plus larges.**
- **Pensez à votre carrière future ainsi que votre rôle actuel. Que souhaiteriez-vous développer et que devez-vous faire pour y parvenir? Pour tirer les bénéfices des occasions d'apprentissage, soyez persévérant face à ce défi.**