



# Entry Level Customer Service Candidate Report

## Nom du/de la candidat(e) :

M. 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 aux autres personnes autorisées.

Vous ne devez pas vous contenter des informations de ce rapport mais devez demander conseil à un professionnel dûment qualifié. Si vous avez des questions particulières sur tout sujet particulier, veuillez vous adresser à un professionnel dûment qualifié.

## Instructions

Le présent rapport est confidentiel et a pour objectif d'aider à présager le comportement d'un candidat au travail. Veuillez noter que les composants de l'évaluation inclus dans ce rapport font l'objet d'une pondération. Certains mesurent des comportements généraux tandis que d'autres mesurent des comportements plus spécifiques. Les compétences signalées par un astérisque (\*) sont des mesures de comportements spécifiques. Même s'ils sont importants pour le score final, ces comportements sont pondérés différemment et le poids affecté est moindre par rapport aux autres composants de cette solution. Nos recherches indiquent que ce système de pondération est le meilleur pour prédire la performance au travail. Si vous souhaitez plus d'informations sur ce rapport (y compris sa notation) ou d'autres produits offerts par SHL, veuillez contacter votre délégué commercial.

Ce rapport est conçu pour vous donner des informations sur vos points forts et vos points faibles dans les compétences reconnues comme importantes pour réussir dans ce type de fonction. En outre, il fournit des conseils et fait des suggestions qui vous permettront d'exceller dans votre vie professionnelle.

Votre score est basé sur la comparaison entre vos réponses et les réponses de vos pairs contenues dans notre base de données. L'évaluation que vous avez faite a été scientifiquement validée grâce à 30 ans de collecte et d'analyses de données statistiques. Les personnes obtenant les meilleures notes dans les dimensions ont tendance à mieux réussir dans les domaines clés présentés dans le rapport.

Les conseils de développement proposés n'ont d'autre but que vous aider à vous améliorer dans une compétence spécifique. Quel que soit notre score, nous pouvons tous améliorer notre performance au travail en utilisant des solutions de développement appropriées et en se concentrant sur les domaines où une amélioration est nécessaire. S'engager en faveur de son développement personnel nécessite de l'initiative et une planification du développement, qui sont des aspects importants de la performance au travail. Essayez d'utiliser ce feedback pour formuler des plans de développement spécifiques correspondant à vos objectifs professionnels. N'essayez pas de tout faire à la fois : le développement personnel ne se concrétise pas du jour au lendemain. Si un domaine est dans la « Zone rouge », c'est peut-être là que vous devriez concentrer vos efforts de développement. Même si votre score est bon, il est quand même important d'utiliser les conseils de développement afin d'exploiter au mieux vos points forts pour cette compétence.

## Orientation client

3

Il s'agit d'une mesure de la tendance à faire preuve d'enthousiasme lors des interactions avec les clients. Ce trait de caractère se définit par les comportements suivants : présenter ses excuses sincères pour tout désagrément causé ; faire preuve de patience; réagir calmement face à des clients grossiers et rechercher des informations et produits pour les clients.

**Vous êtes plus susceptible que les autres candidats d'être irrité par les demandes des clients. Il se peut que vous ayez tendance à vous disputer avec les clients s'ils ne sont pas d'accord avec vous. Il se peut que vous soyez plus lent que vos collègues à traiter les transactions des clients et à trouver des informations qui leur seront utiles.**

- **Accueillez les clients avec le sourire.**
- **Gérez rapidement et efficacement les affaires des clients.**
- **Soyez ouvert, sympathique et tolérant envers les clients.**
- **Prenez le temps qu'il faut pour aider les clients à trouver les produits ou les informations qui ne sont pas facilement disponibles.**
- **Restez toujours calme avec les clients mécontents ou grossiers.**
- **Évitez de tenir tête aux clients et de faire des remarques désobligeantes.**
- **Si un client se met en colère, essayez de le calmer en lui proposant différentes options.**
- **Adoptez une tenue vestimentaire et une apparence conformes aux valeurs et à l'image de votre entreprise.**
- **Ne jurez pas et surveillez votre langage en présence des clients.**

## Comprendre les autres\*

5

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 d'être un peu sensible à leur point de vue.**

- **Lors d'une interaction avec une personne dans une situation difficile, soyez très attentif au comportement qu'elle affiche. Demandez-vous si la situation à laquelle la personne est confrontée est à l'origine de son comportement. Soyez attentif à ce que dit la personne et montrez que vous comprenez.**
- **Lorsque vous essayez de comprendre le comportement d'une personne, rappelez-vous une occasion où vous avez été dans une situation similaire et la façon dont vous aviez alors réagi. Si vous aucune expérience similaire ne vous revient à l'esprit, soyez à l'écoute et dites à la personne que vous essayez de comprendre.**

## Écoute attentivement\*



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 qui est par le passé venu s'entretenir avec vous de vous donner son opinion sur votre capacité d'écoute. Vous est-il arrivé d'interrompre, de soumettre vos propres idées trop rapidement, de terminer les phrases de vos interlocuteurs ou d'une manière générale, de prendre le contrôle des conversations ? Réfléchissez à la manière dont vous avez montré à votre interlocuteur que vous l'écoutez.**
- **Entraînez-vous à être à l'écoute. Évitez d'interrompre vos interlocuteurs pendant qu'ils parlent. Attendez qu'ils aient terminé avant de vous faire une opinion. Lorsque vous mettez en pratique de nouvelles techniques, soyez très attentif à la réaction des autres. Suscitent-elles chez eux une réaction positive ou au contraire une réaction négative ? Réfléchissez à ce qui se passe bien et à ce que vous pourriez améliorer, et prêtez attention à ces comportements.**

## Fait preuve de courtoisie\*



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

**Vous pouvez manquer certaines opportunités de traiter les autres avec le plus grand respect.**

- **Sollicitez du feedback auprès des autres. Soyez conscient du ton de votre voix et du langage que vous utilisez. Demandez à vos collègues et à votre responsable / superviseur si vous donnez l'impression d'être poli et demandez ce que vous pourriez changer pour paraître plus courtois.**
- **Soyez ouvert, sympathique et acceptez ceux qui ne sont pas comme vous. N'oubliez pas que les amis passent, mais que les ennemis restent. Évitez de vous faire des ennemis, d'offenser les gens et de rejeter la responsabilité sur eux. Vous pourriez avoir besoin de ces gens à l'avenir.**

## Entretien de bonnes relations professionnelles\*



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

**Vous ne considérez pas comme capitales vos relations professionnelles et serez donc moins susceptible de les renforcer dans la durée.**

- **Essayez d'établir une relation plus personnelle avec vos collègues de travail. Prenez le temps de parler d'autre chose que du travail. Notez ce qui vous a aidé à nouer ces relations, puis affichez les mêmes comportements lorsque vous faites de nouvelles connaissances.**
- **Cherchez les occasions d'aider vos collègues, même si ce n'est que pour de petites tâches. Laissez les autres vous rendre la pareille, même si vous n'en avez pas besoin. Continuez de proposer votre aide à des collègues au sein et en dehors de votre équipe, puis exploitez ces relations au bon moment.**

## Crée une impression positive\*



Ceci indique dans quelle mesure le candidat gère son propre comportement pour créer une impression positive.

**Vous pouvez ne pas être très concerné par l'impression que vous faites aux autres, préférant vous présenter simplement tel que vous êtes.**

- **L'habit fait le moine. Remarquez ce que portent ceux qui vous entourent et visez à maintenir un style et une apparence vestimentaires qui correspondent à l'image de votre entreprise, ou qui la dépassent.**
- **Soyez aimable 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 aspect indique dans quelle mesure le candidat accepte les changements et s'y adapte sans difficulté.

**Vous êtes susceptible d'adapter votre approche en fonction de l'évolution des exigences mais pouvoir hésiter quand vous faites 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 rôles et les situations ne sont pas clairement définis.

**Vous êtes susceptible de rester productif lorsque vous faites face à une ambiguïté dans votre rôle.**

- **Essayez d'apprendre à maîtriser l'incertitude inhérente à l'environnement de travail. Elle apporte souvent des opportunités d'innovation et de croissance. En situation d'ambiguïté ou d'incertitude, dressez la liste des moyens qui vous permettraient d'innover ou de vous développer.**
- **Votre penchant naturel pour des règles et systèmes bien définis peut entraver votre capacité à gérer les moments d'incertitude. Quand il existe une certaine ambiguïté à court terme, ou que quelque chose n'est pas immédiatement clair, établir une liste des ressources disponibles en dehors de votre travail pouvant vous aider à vous sentir plus équilibré au cours des périodes de changement significatif.**

## Contrôle ses émotions\*



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

**Vous pouvez être frustré par les situations difficiles et pouvez avoir du mal à dissimuler aux autres ce que vous ressentez.**

- **Envisagez d'avoir recours à des techniques de gestion des émotions. Si, par exemple, vous êtes contrarié par les propos de quelqu'un, comptez jusqu'à 10 dans votre tête avant de répondre. Prenez le temps d'organiser vos pensées et de vous exprimer sans afficher vos émotions.**
- **Vous aurez peut-être tout intérêt à réfléchir à la manière dont vous gérez vos émotions. Essayez d'adopter un état d'esprit plus positif. La façon dont vous considérez une situation détermine souvent la façon dont vous l'abordez. Plutôt que de penser qu'il vient de vous arriver quelque chose d'inquiétant, pensez à ce que vous pouvez faire pour réagir positivement.**

## S'efforce de réussir\*



Ceci indique dans quelle mesure le candidat se fixe des objectifs ambitieux et fait des efforts résolus pour les atteindre et les dépasser.

**Vous êtes susceptible de vous fixer des objectifs quelque-peu ambitieux mais encore réalisables et vous faites des efforts pour les atteindre.**

- **Après avoir clarifié les objectifs et identifié les difficultés à surmonter, concentrez-vous sur l'exécution de votre travail. Assurez-vous que vous avez le temps d'atteindre les objectifs les plus difficiles. Dégagez du temps pour vous attaquer aux objectifs les plus difficiles.**
- **Essayez d'augmenter le nombre d'objectifs difficiles que vous vous fixez, plutôt que de jouer la prudence. 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 sa propre performance\*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat recherche les opportunités de développement pour améliorer sa propre performance.

**Il peut vous arriver d'accorder peu d'importance à votre propre amélioration et de manquer des opportunités importantes de vous développer.**

- **Bien que vous cherchiez naturellement à éviter de prendre des risques dans l'acquisition d'expériences nouvelles, reconnaissez que tout apprentissage nécessite une certaine prise de risque. Recherchez les opportunités vous permettant de prendre des risques moindres pour commencer, puis passez à des opportunités d'apprentissage plus importantes.**
- **Pensez à votre future carrière ainsi qu'à vos fonctions actuelles. Que souhaiteriez-vous développer et que devez-vous faire pour y parvenir ? Pour tirer les bénéfices des opportunités d'apprentissage, soyez persévérant face à ce défi.**