

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

## Rapport détaillé

### Nom du candidat :

Sample Report



**Centile : 11%**

**✘ Non 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.

### 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.



**Le/La candidat(e) est plus susceptible que les autres candidat(e)s d'être irrité(e) par les demandes des clients. Il/elle peut avoir tendance à se disputer avec les clients si ces derniers ne sont pas d'accord avec lui. Le/La candidat(e) est susceptible de mettre beaucoup de temps à traiter les transactions des clients et à trouver les informations pour 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.



**Ce candidat est susceptible d'essayer de comprendre le comportement des autres et de montrer une certaine conscience des points de vue des autres.**

### Écoute efficacement\*

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



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

### Fait preuve de courtoisie\*

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



**Ce candidat peut manquer certaines occasions de traiter les autres avec le plus grand respect.**

### 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.



**Ce candidat peut ne pas attacher beaucoup de valeur à ses relations professionnelles et peut être moins susceptible d'agir de façon à les renforcer au fil du temps.**

### Crée une impression positive\*

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



**Ce candidat peut ne pas être très concerné par l'impression faite aux autres, préférant se présenter simplement tel qu'il est.**

### S'adapte au changement\*

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



**Ce candidat est plus susceptible d'adapter son approche en fonction de l'évolution des exigences. Toutefois, il peut faire preuve d'une certaine résistance aux changements importants ou plus fréquents.**

### 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.



**Ce candidat est susceptible de demeurer productif face à une certaine ambiguïté dans son rôle.**

### Contrôle les émotions\*

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



**Ce candidat peut être plus facilement frustré dans les situations difficiles et peut avoir des difficultés à dissimuler ses sentiments face aux autres.**

### 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.



**Ce candidat est susceptible de se fixer des objectifs qui sont un peu ambitieux, mais encore réalisables. Il est susceptible de faire des efforts satisfaisants, mais a tendance à se concentrer sur les objectifs les plus réalisables.**

### 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.



**Ce candidat peut accorder peu d'importance à améliorer sa propre performance et est plus susceptible de laisser passer les occasions de développement.**