

# Entry Level Customer Service Detailed Report

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

M. Sample Report



**Percentile: 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 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.

### Orientation client

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.



**Le candidat est plus susceptible que les autres candidats de se montrer agacé par les demandes des clients. Il peut avoir tendance à tenir tête aux clients qui ne sont pas d'accord avec lui. Le candidat est susceptible de mettre du temps à traiter les demandes des clients et à trouver des informations qui leur seront utiles.**

### Comprendre 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 d'être un peu sensible à leur perspective.**

### Écoute attentivement\*

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 opportunités de traiter les autres avec le plus grand respect.**

### 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.



**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 sur la durée.**

### Crée une impression positive\*

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



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

### S'adapte au changement\*

Cet aspect indique dans quelle mesure 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 rôles et les situations ne sont pas clairement définis.



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

### Contrôle ses émotions\*

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



**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 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.



**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 sa propre performance\*

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



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