

# Service clientèle de premier échelon - Vente au détail & Centre de contact 7.1 (International)

## Rapport du candidat

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

M. Sample Sdsdf

### 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

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.

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

2

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 pouvez interrompre les autres à des moments inopportuns, préférant être celui qui parle. Peut-être avez-vous tendance à vous faire une opinion trop rapidement.**

- **Encouragez vos amis et connaissances à partager avec vous ce qu'ils ont à dire. Écoutez attentivement et évitez de les interrompre. Essayez de faire une synthèse de leur situation et de leurs ressentis face à cette situation. Demandez-leur si votre analyse sur leurs ressentis est exacte.**
- **Lorsque vous écoutez une personne, placez-vous face à elle et établissez un contact visuel. Ne l'interrompez pas. Attendez qu'elle ait terminé, puis posez vos questions, le cas échéant. Si vous le souhaitez, notez vos questions pendant que votre interlocuteur parle.**

## 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 porter de jugement sur 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. Rappelez-vous une occasion où vous avez été dans une situation similaire et la façon dont vous avez réagi.**
- **Employez un langage positif quand vous êtes en désaccord 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.**

## 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 êtes susceptible d'être soucieux de votre apparence et de vouloir faire bonne impression.**

- **Observez les autres. Identifiez un collègue ou un ami qui parvient à maintenir une apparence professionnelle avec toutes sortes de gens. Observez comment cette personne travaille avec les autres. Comment pouvez-vous améliorer votre propre comportement 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.**

## S'adapte au changement\*



Cet aspect indique dans quelle mesure le candidat accepte les changements et s'y adapte sans difficulté.

**Vous pouvez être mal à l'aise avec le changement et devoir faire plus d'efforts pour vous y adapter.**

- **Pensez au changement de façon positive. Concentrez-vous sur un changement que vous avez décidé de ne pas mettre en œuvre et que vous regrettez désormais. Quels seraient les avantages et les bénéfices que vous auriez pu tirer de la mise en œuvre de ce changement ? Quelles ont été les conséquences de l'absence de changement ?**
- **Appliquez-vous à être plus ouvert au changement. Ne résistez pas trop, parce que le processus de changement sera bien plus difficile si vous êtes inflexible. Envisagez le changement d'un autre point de vue. Voyez si vous pourriez appliquer vos compétences et vos connaissances, et quelles nouvelles compétences vous aurez besoin d'acquérir pour vous adapter au changement.**

## 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 pouvez être mal à l'aise et peu sûr de vous en l'absence d'informations bien définies et d'indications précises, et votre productivité peut par conséquent en pâtir.**

- **Pensez à une situation récente où les choses étaient incertaines. Comment y avez-vous fait face ? Avec quels aspects avez-vous eu le plus de mal ? Identifiez une personne qui sait composer avec les situations délicates et demandez-lui des conseils à mettre en œuvre la prochaine fois que vous serez confronté à une telle situation.**
- **Si l'incertitude au travail suscite chez vous de l'inquiétude, essayez de vous détendre en pensant à vos amis proches et à vos loisirs. Peut-être pourriez-vous vous renseigner sur des techniques de relaxation qui pourraient vous aider en période d'incertitude.**

## 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.**