COMPMETRICA User Services Test

The **User Services Test** (TH-USR) assesses a candidate's ability to react appropriately to various user service related scenarios. This test has been designed specifically to assess the competencies required for staffing technical and professional positions where client service plays an important role. Questions are based on short scenarios that could be encountered when interacting with a user.

Description

- The candidate must complete twenty-eight (28) multiple choice questions.

- The exercise assesses four (4) competencies.

Targeted Clientele

Organizations that wish to assess competencies related to client services.

Conditions

Duration
- Sixty (60) minutes

Correction Time
- Paper-Pencil Administration: Two (2) business days
- Web Administration: Instant report

Available Languages
- English
- French

Qualification Level

Level B
- Be responsible for the assessment process of candidates in your organization (e.g., employed by the Human Resource Department or hold a manager's position).

- Work for a consulting firm specializing, among other things, in personnel assessment.

Competencies Assessed

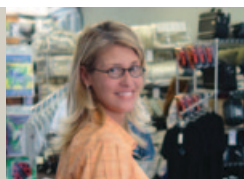**Thinking Skills**

6. Problem-solving

Communications

12. Ability to Transmit Information

Interpersonal Relationships

14. Interpersonal Communications

Entrepreneurship

58. Client-oriented

Sample Report

Page 1

Test de service aux usagers

Candidat(e) : Jean Participant   Date de l'évaluation : 2011/08/20

Notes explicatives du type d'examen

Le **Test de service aux usagers** (TH-USR 11) évalue la capacité des personnes candidates à réagir adéquatement à des situations ou la prestation de services revêt un caractère très important. Chaque question présente une courte mise en situation susceptible de survenir dans le cadre d'interactions avec un client.

... candidate aura à répondre à 28 questions à choix multiple ... quatre (4) critères d'évaluation. La personne candidate ... questions et choisir la meilleure combinaison de ... on présentée.

... es connaissances spécifiques au domaine d'activité ...

... fonction de l'échelle d'évaluation suivante.

... aux principaux aspects et critères de l'évaluation et ... Elle a surpassé les attentes.

Page 2

Test de service aux usagers

Candidat(e) : Jean Participant   Date de l'évaluation : 2011/08/20

Définition des compétences évaluées

- **ORIENTATION VERS LA CLIENTÈLE :** Vise à établir des relations positives à long terme avec les clients et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services ou des produits de qu... répondant à leurs désirs, à leurs besoins et à leurs attentes.
- **SAVOIR TRANSMETTRE L'INFORMATION :** Sait transmettre efficacement de l'information... utilisant des techniques de communication en fonction du contexte et de l'auditoire.
- **COMMUNICATIONS INTERPERSONNELLES :** Démontre de la considération, de la compréhen... et du respect envers les gens qu'il côtoie dans son milieu de travail.
- **RÉSOLUTION DE PROBLÈMES :** Sait identifier et analyser un problème, évaluer les solut... possibles et choisir la plus appropriée.

Résultats globaux

Orientation vers la clientèle	4
Savoir transmettre de l'information	
Communications interpersonnelles	
Résolution de problèmes	3
MOYENNE	4.3

0   1   2   3   4   5

| Échelle d'évaluation : | Absent 0 | Très faible 1 | Faible 2 | Bon 3 | Très bon 4 | Excel... 5 |

Résultats par compétence mesurée

Orientation vers la clientèle   4 /

1 **Sait créer un bon contact avec l'usager**
Évalue jusqu'à quel point la personne met en place des c... facilitantes pour créer un bon contact avec l'usager.

2 **Sait parler et agir en gardant la notion d'usager à l'esp...**
Évalue jusqu'à quel point la personne agit dans l'intérêt de... et se préoccupe de son bien-être futur.

3 **S'emploie à répondre aux attentes des usagers et à s... leurs exigences**
Évalue jusqu'à quel point la personne effectue des déma... vue de permettre à l'usager de prendre de meilleures déc... ainsi de répondre à ses attentes.

Faible   Adéquat   Élevé

Page 3

Test de service aux usagers

Candidat(e) : Jean Participant   Date de l'évaluation : 2011/08/20

Savoir transmettre l'information   5 / 5

1 **Donne les explications nécessaires à l'usager lui permettant de bien comprendre la situation**
Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe d'informer l'usager sur la confidentialité de l'information ou des procédures à suivre.

2 **Donne l'information nécessaire à l'usager pour lui permettre de prendre de bonnes décisions**
Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe de transmettre l'information complète et adéquate et qui concerne la situation de l'usager. Évalue également jusqu'à quel point la personne donne un support d'information à ce dernier.

Faible   Adéquat   Élevé

Communications interpersonnelles   5 / 5

1 **Bâtit une relation constructive avec l'usager**
Évalue jusqu'à quel point la personne fait preuve d'écoute et de compréhension envers l'usager.

2 **Entretient de bons rapports avec l'usager**
Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe d'avoir une approche personnalisée avec l'usager. Évalue également jusqu'à quel point elle s'assure de valoriser l'usager.

Faible   Adéquat   Élevé

Résolution de problèmes   3 / 5

1 **Sait faire une analyse objective de la situation**
Évalue jusqu'à quel point la personne effectue une analyse objective des besoins et des problèmes de l'usager.

2 **Apporte des solutions efficaces aux problèmes posés**
Évalue jusqu'à quel point la personne pose des actions concrètes ou fait des recommandations appropriées afin de répondre aux besoins de l'usager.

Faible   Adéquat   Élevé

COMPMETRICA®

www.compmetrica.com
1-888-776-1194

Professional
....
COMPMETRICA User Services Test