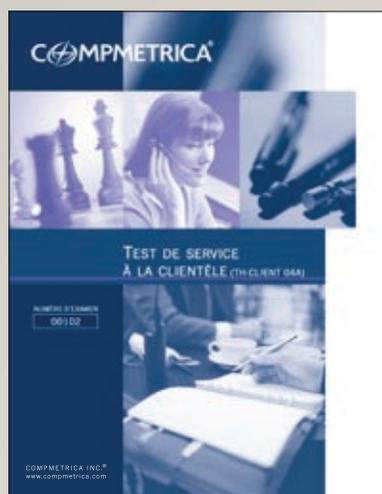


Test de service à la clientèle COMPMETRICA



Un service à la clientèle de qualité génère et encourage toujours de bonnes affaires et augmente la loyauté. Le **Test de service à la clientèle** (TH-CLIENT) évalue la capacité d'une personne candidate à réagir de manière appropriée à différentes mises en situation reliées à des clients/fournisseurs. Cet exercice d'évaluation est spécialement conçu pour la dotation de postes techniques et professionnels dans lesquels le service à la clientèle revêt un caractère important. Les questions sont basées sur de courtes mises en situation pouvant être rencontrées lors d'interactions avec un client.

Description

- La personne candidate doit compléter quarante (40) questions à choix multiple.
- Cet exercice évalue quatre (4) compétences.

Clientèle visée

Toute organisation désirant évaluer les compétences reliées au service à la clientèle.

Modalités

Durée

- Quatre-vingt-dix (90) minutes

Délais de correction

- Administration papier-crayon : Deux (2) jours ouvrables
- Administration Web : Rapport instantané

(Peut varier en fonction d'arrangements spéciaux et de tarifs négociés selon le nombre de copies à corriger, les besoins du client et la disponibilité des services de correction de Compmetrica.)

Compétences évaluées

Capacités de réflexion

6. Résolution de problèmes

Sait identifier et analyser un problème, évaluer les solutions possibles et choisir la plus appropriée.

Communications

12. Savoir transmettre l'information

Sait transmettre efficacement de l'information en utilisant des techniques de communication en fonction du contexte et de l'auditoire.

Relations interpersonnelles

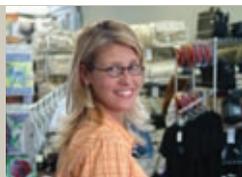
14. Communications interpersonnelles

Démontre de la considération, de la compréhension et du respect envers les gens qu'il côtoie dans son milieu de travail.

Entrepreneurship

58. Orientation vers la clientèle

Visé 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 qualité répondant à leurs désirs, à leurs besoins et à leurs attentes.



Exemple de rapport

Page 1

Test de service à la clientèle

Candidat(e) : Desjardins, Jean Date de l'évaluation : 2008/05/20

Notes explicatives du type d'examen

Le Test de service à la clientèle (TH-CLIENT 04) évalue la capacité à réagir adéquatement à des situations dans le cadre d'une relation client-employé. Ce test s'adresse principalement à des postes d'agents, de représentants, de techniciens ou conseillers service à la clientèle, de caissiers ou à tout autre poste où le service à la clientèle revêt un caractère très important. Chaque question présente une courte mise en situation susceptible de survenir dans le cadre d'interactions entre un client et un employé.

Page 2

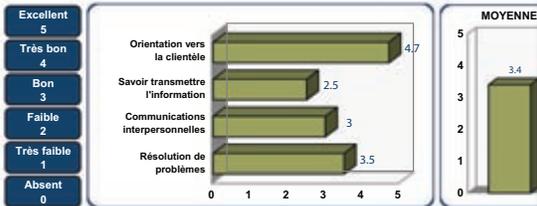
Test de service à la clientèle

Candidat(e) : Desjardins, Jean Date de l'évaluation : 2008/05/20

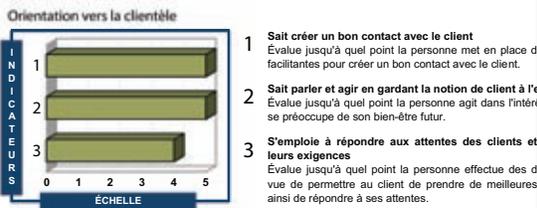
Définition des compétences évaluées

- **ORIENTATION VERS LA CLIENTÈLE** : Vise à établir une relation à long terme et à offrir un de qualité aux clients afin de répondre à leurs besoins et maintenir un haut niveau de satisfact
- **SAVOIR TRANSMETTRE L'INFORMATION** : Sait transmettre de l'information en utilis moyens et des approches appropriés afin d'exercer un impact sur son auditoire.
- **COMMUNICATIONS INTERPERSONNELLES** : Démonstre de la considération, de la compré et du respect pour les gens qu'il côtoie dans son milieu.
- **RÉSOLUTION DE PROBLÈMES** : Identifie les problèmes, leurs solutions possibles et déte ou les meilleures stratégies afin de les résoudre.

Résultats globaux



Résultats par compétence mesurée



Le candidat aura à répondre à quarante (40) questions à choix multiples par rapport à quatre (4) critères d'évaluation. La note de chacune des questions et choisir la meilleure réponse de ce type de situation.

Le test évalue les connaissances spécifiques du domaine d'activité.

Page 3

Test de service à la clientèle

Candidat(e) : Desjardins, Jean Date de l'évaluation : 2008/05/20

Savoir transmettre l'information

- 1 **Donne les explications nécessaires au client lui permettant de bien comprendre la situation**
Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe d'informer le client sur la confidentialité des informations ou des procédures à suivre.
- 2 **Donne les informations nécessaires au client lui permettant de prendre de bonnes décisions**
Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe de transmettre l'information complète et adéquate concernant la situation du client. Évalue également jusqu'à quel point la personne remet un support d'information à ce dernier.

Communications interpersonnelles

- 1 **Bâtit une relation constructive avec le client**
Évalue jusqu'à quel point la personne fait preuve d'écoute et de compréhension envers le client.
- 2 **Entretient de bons rapports avec le client**
Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe d'avoir une approche personnalisée avec le client. Évalue également jusqu'à quel point elle s'assure de valoriser le client.

Résolution de problèmes

- 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 du client.
- 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 du client.

