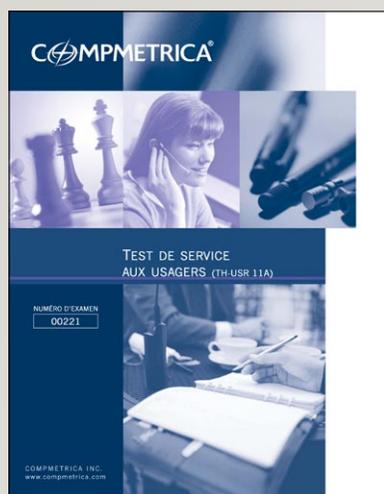


# Test de service aux usagers COMPMETRICA



Le **Test de service aux usagers** (TH-USR) évalue la capacité d'une personne candidate à réagir de manière appropriée à différentes mises en situation reliées à la prestation de services aux usagers. Ce test a été conçu spécialement pour évaluer les compétences recherchées pour des 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 usager.

## Description

- La personne candidate doit compléter vingt-huit (28) 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

- Soixante (60) minutes

### Délais de correction

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

### Langues disponibles

- Français
- Anglais

## Niveau de qualification

### Niveau B

- Être responsable du processus d'évaluation des candidats pour votre organisation (i.e., un employé du service des ressources humaines ou un poste de cadre).
- À l'emploi d'une firme d'experts-conseils, spécialisée, entre autres, dans l'évaluation du personnel.

## Compétences évaluées

Capacités de réflexion

6. Résolution de problèmes

Communications

12. Savoir transmettre l'information

Relations interpersonnelles

14. Communications interpersonnelles

Entrepreneurship

58. Orientation vers la clientèle



# Exemple de rapport

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 où 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.

Le candidat aura à répondre à 28 questions à choix multiple (4) critères d'évaluation. La personne candidate choisira la meilleure combinaison de réponses en fonction de ses connaissances spécifiques au domaine d'activité.

Le score obtenu sera évalué en fonction de l'échelle d'évaluation suivante.

Les principaux aspects et critères de l'évaluation et 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 qualité 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** : Démonstre de la considération, de la compréhension 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 solutions possibles et choisir la plus appropriée.

**Résultats globaux**

Compétence	Score
Orientation vers la clientèle	4
Savoir transmettre de l'information	5
Communications interpersonnelles	5
Résolution de problèmes	3
<b>MOYENNE</b>	<b>4.3</b>

Echelle d'évaluation : Absent 0, Très faible 1, Faible 2, Bon 3, Très bon 4, Excellent 5

**Résultats par compétence mesurée**

**Orientation vers la clientèle** 4 / 5

- Sait créer un bon contact avec l'utilisateur**  
Évalue jusqu'à quel point la personne met en place des conditions favorables pour créer un bon contact avec l'utilisateur.
- Sait parler et agir en gardant la notion d'utilisateur à l'esprit**  
Évalue jusqu'à quel point la personne agit dans l'intérêt de l'utilisateur et se préoccupe de son bien-être futur.
- S'emploie à répondre aux attentes des utilisateurs et à satisfaire leurs exigences**  
Évalue jusqu'à quel point la personne effectue des démarches pour permettre à l'utilisateur de prendre de meilleures décisions ainsi de répondre à ses attentes.

Page 3

## Test de service aux usagers

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

**Savoir transmettre l'information** 5 / 5

- Donne les explications nécessaires à l'utilisateur lui permettant de bien comprendre la situation**  
Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe d'informer l'utilisateur sur la confidentialité de l'information ou des procédures à suivre.
- Donne l'information nécessaire à l'utilisateur 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'utilisateur. Évalue également jusqu'à quel point la personne donne un support d'information à ce dernier.

**Communications interpersonnelles** 5 / 5

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

**Résolution de problèmes** 3 / 5

- 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'utilisateur.
- 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'utilisateur.

