

# Test pour Centre Contact Client COMPMETRICA



Le **Test pour Centre Contact Client (T3C)** vise à mesurer les compétences essentielles à l'accomplissement des tâches effectuées par des employés œuvrant dans un centre contact client. Le test comporte un tronc commun et trois modules additionnels qui permettent d'évaluer les compétences associées aux activités de service à la clientèle, de vente et de recouvrement. Le test permet d'évaluer jusqu'à dix-sept (17) compétences différentes, distribuées en fonction de la nature des emplois ciblés. D'une durée variant entre cinquante (50) et soixante-quinze (75) minutes, le T3C peut être administré à distance (en ligne). Les résultats au test peuvent être utilisés par les gestionnaires afin de prendre des décisions d'embauche ou pour des fins de développement des compétences.

## Description

- Le test comporte un tronc commun et trois modules additionnels qui permettent d'évaluer les compétences associées aux activités :
  - De service à la clientèle
  - De vente
  - De recouvrement
- Le tronc commun et les trois modules additionnels du T3C peuvent être combinés afin d'obtenir jusqu'à six versions différentes du test, en fonction des besoins ciblés.
- Les six versions du test comportent entre quatre-vingt (80) et cent-vingt (120) questions, selon la combinaison des modules choisie.
- Le T3C mesure jusqu'à dix-sept (17) compétences différentes, en fonction de la combinaison spécifique de modules ciblant les différents types d'emplois.

## Clientèle visée

Toute organisation désirant évaluer des personnes candidates pour des postes dans des centres de contact client, dans l'un des domaines suivants : service à la clientèle, vente ou recouvrement.

## Modalités

### Durée

- Entre cinquante (50) et soixante-quinze (75) minutes selon la combinaison des modules choisie.

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



# Versions disponibles du T3C et compétences COMPMETRICA évaluées

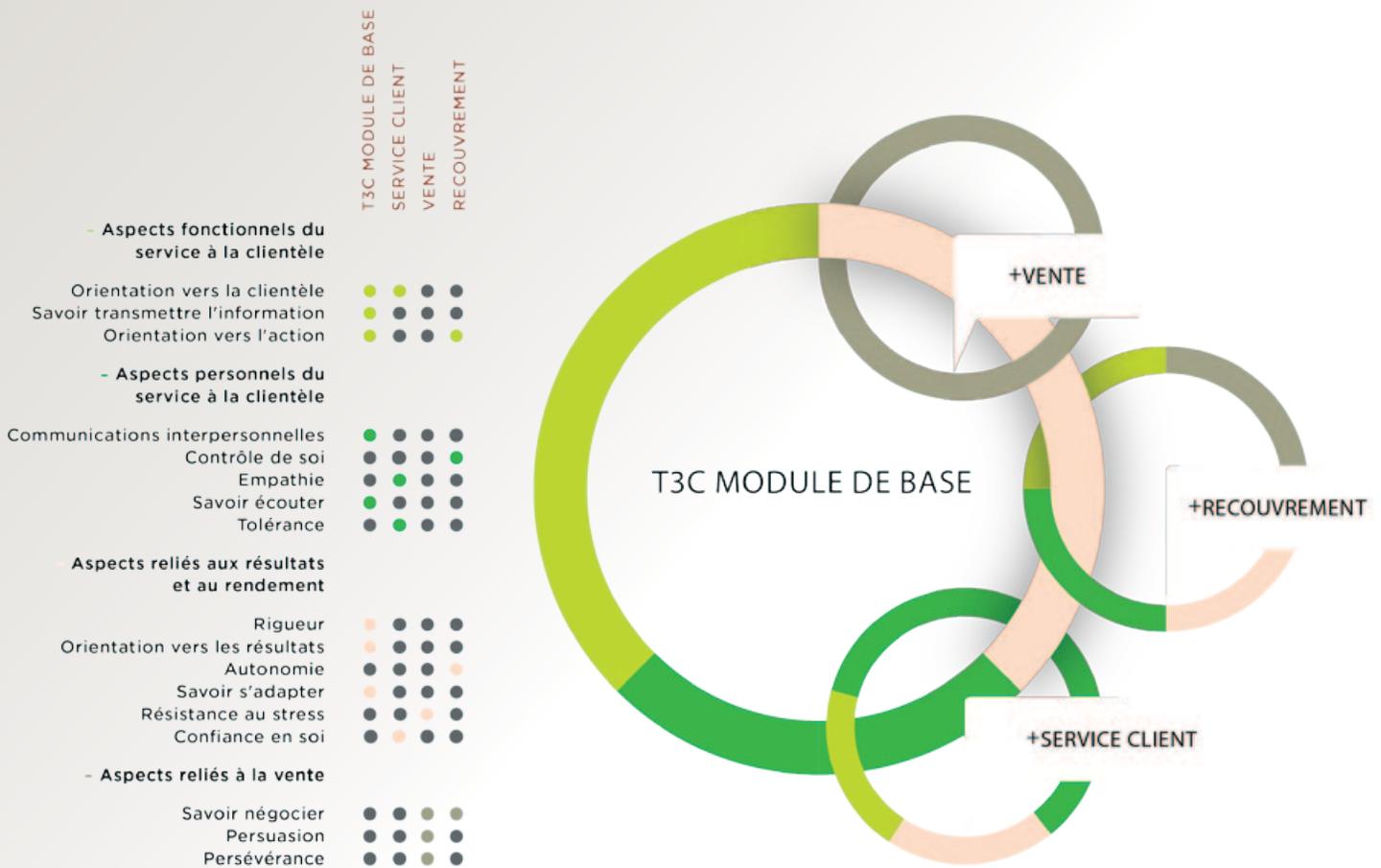
## Versions disponibles du T3C

Voici les différentes versions auxquelles peuvent être soumises les personnes candidates au test T3C :

- Test pour centre contact client - Service client (T3C-CLIENT)
- Test pour centre contact client - Vente (T3C-SALES)
- Test pour centre contact client - Recouvrement (T3C-COLLECTION)
- Test pour centre contact client - Service client & Vente (T3C-CLIENT-SALES)
- Test pour centre contact client - Service client & Recouvrement (T3C-CLIENT-COLL)
- Test pour centre contact client - Service client & Vente & Recouvrement (T3C-CLIENT-SALES-COLL)

## Compétences COMPMETRICA évaluées

Voici les compétences évaluées au test T3C :



# Exemples de rapport

Candidat(e) : Jean, Participant
Date de l'évaluation : 2013/5/10

### 3 Détails du style privilégié

VOILET INTERPERSONNEL	<b>Distancé</b> Préfère garder ses distances avec les gens.		<b>Chaleureux</b> Privilège un rapport amical, chaleureux et empathique avec les gens.
	<b>Indépendant</b> Aime agir par lui-même et prendre des décisions de façon autonome.		<b>Subordonné</b> Aime se laisser diriger par les autres avant d'agir ou de prendre des décisions.
VOILET ÉMOtif	<b>Émofif</b> Réagit de façon émofive aux situations de travail.		<b>Flegmatique</b> Est flegmatique et fait montre d'un bon contrôle de soi en tout temps.
	<b>Adaptable</b>		<b>Traditionnaliste</b> Parfait amovoux, il favorise le statu-quo et les façons de faire éprouvées.
			<b>Actif</b> Énergique et actif, il réagit promptement aux problèmes.
			<b>Dominant</b> Confiant, il n'hésite pas à prendre position ou à exprimer son point de vue.
			<b>Persuasif</b> Aime convaincre les autres d'adhérer à son point de vue.

Candidat(e) : Jean, Participant
Date de l'évaluation : 2013/5/10

### 1 Résultats globaux

Le Test pour Centre Contact Client (T3C) permet de mesurer les éléments essentiels à l'accomplissement des tâches par les employés travaillant dans des centres d'appel. Le présent rapport touche à trois types d'informations fondamentales soit (1) le profil de compétences (2) le style privilégié et (3) les pistes de développement potentielles. Le rapport présente également des suggestions de questions d'entrevue.

**COMPÉTENCES**

Les compétences sont à la base du potentiel. Dans le détail des résultats, un bilan généralement faible (rouge) peut être associé à des difficultés en emploi alors qu'un bilan positif (vert) est souvent associé à un rendement adéquat ou supérieur. Les bilans modérés (jaune) indiquent certaines forces accompagnées de zones d'amélioration.

Les regroupements associés aux compétences

Fonctionnel	2,3
Personnel	3,4
Vents	3
Résultats	3,8

**STYLE PRIVILIGIÉ**

Lorsque la personne candidate possède un profil de correspondance qui répond aux attentes de l'organisation, on peut examiner les résultats afin de déterminer le style qu'elle privilégie. Cette information nous permet par la suite de déterminer le type de travail et d'environnement dans lequel elle serait le mieux adaptée. Les données présentées dans cette section indiquent le type d'approche privilégiée.

Les 11 éléments associés au style privilégié

<b>Voilet interpersonnel</b> Distancé - Chaleureux Indépendant - Subordonné Émofif - Flegmatique Adaptable - Traditionnaliste Voilet action Persévérant - Actif Convaincant - Dominant Docile - Persuasif	<b>Voilet consciencieux</b> Flexible - Méthodique Persévérant - Compulsif Accommodant - Déterminé Voilet conviviale Ouvert - Fermé Légende ++ Présence dominante ++ Présence modérée
---	--

**Degré de correspondance entre les résultats et le type d'emploi en Centre Contact Client**

Résultats	Fit faible	Fit adéquat	Fit optimal
<b>Service</b>			
<b>Temps</b>			
<b>Produits</b>			
<b>Recouvrement</b>			

Compte tenu des résultats aux compétences et au style privilégié, il est possible d'estimer jusqu'à quel point une personne possède un "Fit" faible, adéquat ou optimal par rapport à certains types d'emplois en Centre Contact Client.

La façon dont la personne candidate a répondu au test est représentative du type de réponses habituel et suggère que la désirabilité sociale n'a pas été un facteur prépondérant dans sa façon de répondre.

**MOYENNE**

ADÉQUAT

Candidat(e) : Jean, Participant
Date de l'évaluation : 2013/5/10

### 2 Détails des résultats aux compétences

ASPECTES FONCTIONNELS	<b>Orientation vers la clientèle</b> 	Visa 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.	MOYENNE
	<b>Savoir transmettre l'information</b> 	Sait transmettre efficacement de l'information en utilisant des techniques de communication en fonction du contexte et de l'audience.	2,3
	<b>Orientation vers l'action</b> 	Prend des décisions et agit rapidement malgré les contraintes auxquelles il doit faire face.	2,3
ASPECTES PERSONNELS	<b>Communication interpersonnelle</b> 	Démonstre de la considération, de la compréhension et du respect envers les gens qu'il côtoie dans son milieu de travail.	MOYENNE
	<b>Contrôle de soi</b> 	Sait maîtriser ses émotions et ses impulsions et agit de façon appropriée dans des situations diffciles ou désagréables.	MOYENNE
	<b>Empathie</b> 	Est sensible aux difficultés rencontrées et aux besoins exprimés par les gens.	MOYENNE
	<b>Savoir écouter</b> 	Écoute attentivement et activement afin de permettre aux gens d'exprimer en toute liberté et avec confiance leur point de vue et de leur transmettre sa volonté de vouloir les comprendre.	MOYENNE
	<b>Tolérance</b> 	Respecte et interagit facilement avec les personnes qui ont des opinions, des valeurs et des approches différentes des siennes.	3,4
ASPECTES VENTES	<b>Savoir négocier</b> 	Sait utiliser de très bonnes connaissances des approches et des techniques de négociation afin de parvenir à des ententes qui sont avantageuses pour toutes les parties impliquées.	MOYENNE
	<b>Persuasion</b> 	Sait convaincre les gens d'adopter une ligne de pensée, une position ou une façon de faire.	MOYENNE
	<b>Persévérance</b> 	Démonstre de la persévérance dans son travail, malgré les difficultés et les obstacles, afin d'atteindre les objectifs fixés.	3