



TEST DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (TH-CLIENT 04)

RAPPORT D'ÉVALUATION

Personne candidate :
Desjardins, Jean

Date d'évaluation :
2008/05/20

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.

Dans le cadre de cet exercice, la personne candidate aura à répondre à quarante (40) questions à choix multiple en faisant appel aux habiletés requises par rapport à quatre (4) critères d'évaluation. La personne candidate devra faire une analyse de chacune des questions et choisir la meilleure combinaison de comportements à adopter dans ce type de situation.

Cet exercice ne vise aucunement la vérification des connaissances spécifiques du domaine d'activité professionnelle.

Échelle d'évaluation

Dans ce rapport, les résultats sont présentés en fonction de l'échelle d'évaluation suivante :

Excellent 5	Le candidat répond aux principaux aspects et critères de l'évaluation et ses réponses sont appropriées. Le candidat a surpassé les attentes.
Très bon 4	Le candidat répond à la plupart des critères de l'évaluation et aucune lacune majeure dans les aspects évalués n'a été notée. Le candidat démontre une performance au-dessus de la moyenne.
Bon 3	Quelques-uns des critères principaux et secondaires de l'évaluation ont été soulevés. Le candidat démontre quelques lacunes mineures par rapport aux critères évalués.
Faible 2	Le candidat omet des aspects et des critères de l'évaluation importants. Le candidat présente quelques lacunes majeures et éprouve des problèmes.
Très faible 1	Le candidat omet la plupart des aspects évalués et présente plusieurs lacunes majeures. Il est incapable de répondre ou ses réponses sont inappropriées.
Absent 0	Le candidat ne démontre d'aucune façon le critère d'évaluation.

Test de service à la clientèle

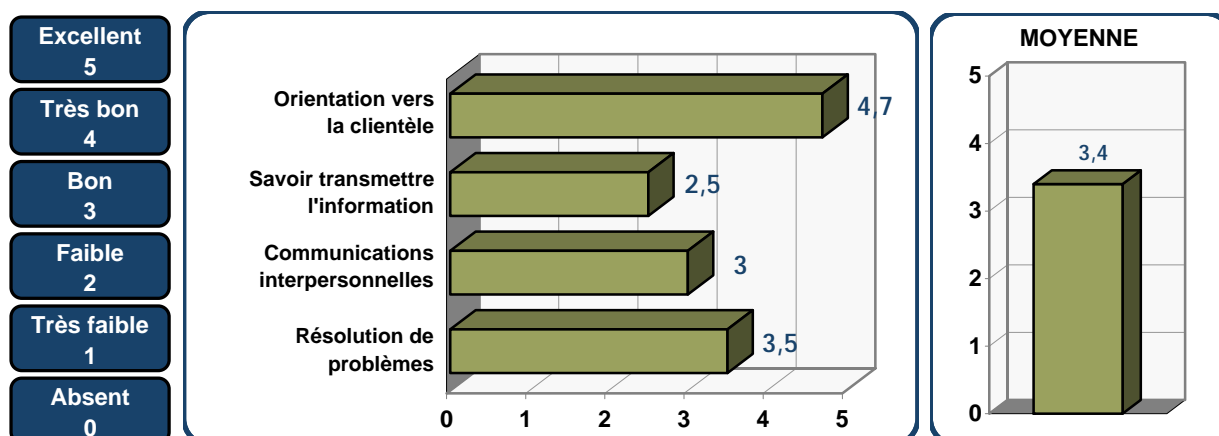
Candidat(e) : Desjardins, Jean

Date de l'évaluation : 2008/05/20

Définition des compétences évaluées

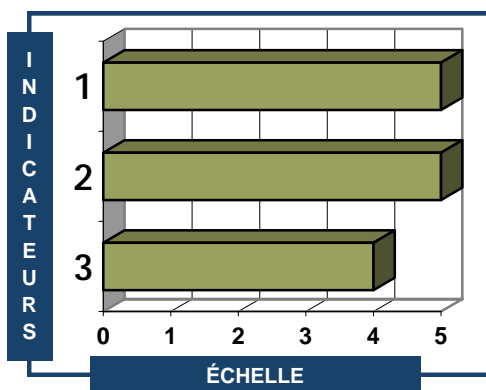
- **ORIENTATION VERS LA CLIENTÈLE** : Vise à établir une relation à long terme et à offrir un service de qualité aux clients afin de répondre à leurs besoins et maintenir un haut niveau de satisfaction.
- **SAVOIR TRANSMETTRE L'INFORMATION** : Sait transmettre de l'information en utilisant des moyens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

Résultats globaux



Résultats par compétence mesurée

Orientation vers la clientèle



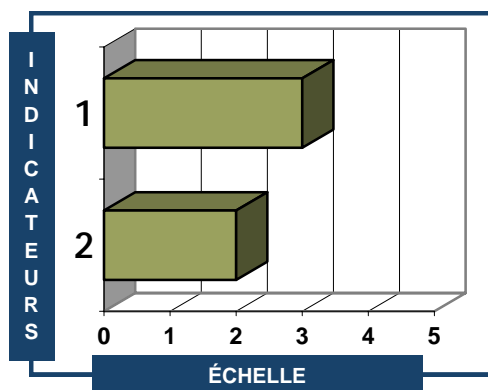
- 1 Sait créer un bon contact avec le client**
Évalue jusqu'à quel point la personne met en place des conditions facilitantes pour créer un bon contact avec le client.
- 2 Sait parler et agir en gardant la notion de client à l'esprit**
Évalue jusqu'à quel point la personne agit dans l'intérêt du client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

Test de service à la clientèle

Candidat(e) : Desjardins, Jean

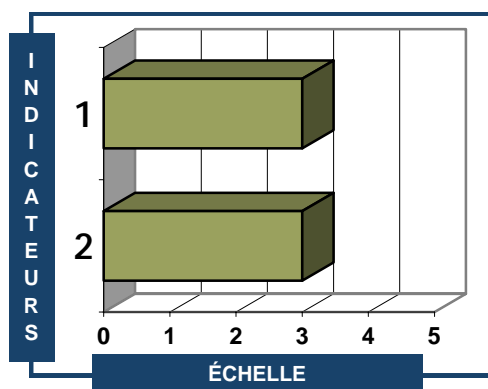
Date de l'évaluation : 2008/05/20

Savoir transmettre l'information



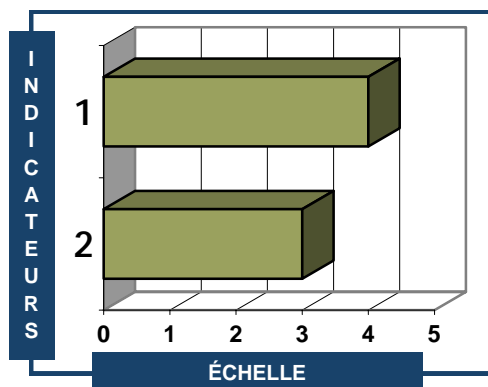
- 1 Donne les explications nécessaires au client lui permettant de bien comprendre la situation**
Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe d'informer le client sur la confidentialité des informations ou des procédures à suivre.
- 2 Donne les informations nécessaires au client lui permettant 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 Entretien 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.