



## TEST D'HABILITÉS À LA VENTE (TH-AVENTE 08)

### RAPPORT D'ÉVALUATION

Candidat(e) :

**Desjardins, Jean**

Date de l'évaluation :

**2008/05/20**

## Notes explicatives du type d'examen

Le Test d'habiletés à la vente (TH-AVENTE 08) évalue la capacité de la personne candidate à réagir adéquatement à des situations dans un contexte de vente. Ce test s'adresse principalement à des postes de vendeurs, de représentants, de conseillers ou à tout autre poste où la vente revêt un caractère important. Chaque question est composée d'une paire d'énoncés qui évaluent des compétences associées à la réalisation d'un processus de vente.

Dans le cadre de cet exercice, la personne candidate doit répondre à 100 questions situationnelles qui font appel aux habiletés requises pour performer dans un contexte de vente. La personne candidate doit faire l'analyse de chacune des questions et choisir la meilleure réponse face à ce type de situation.

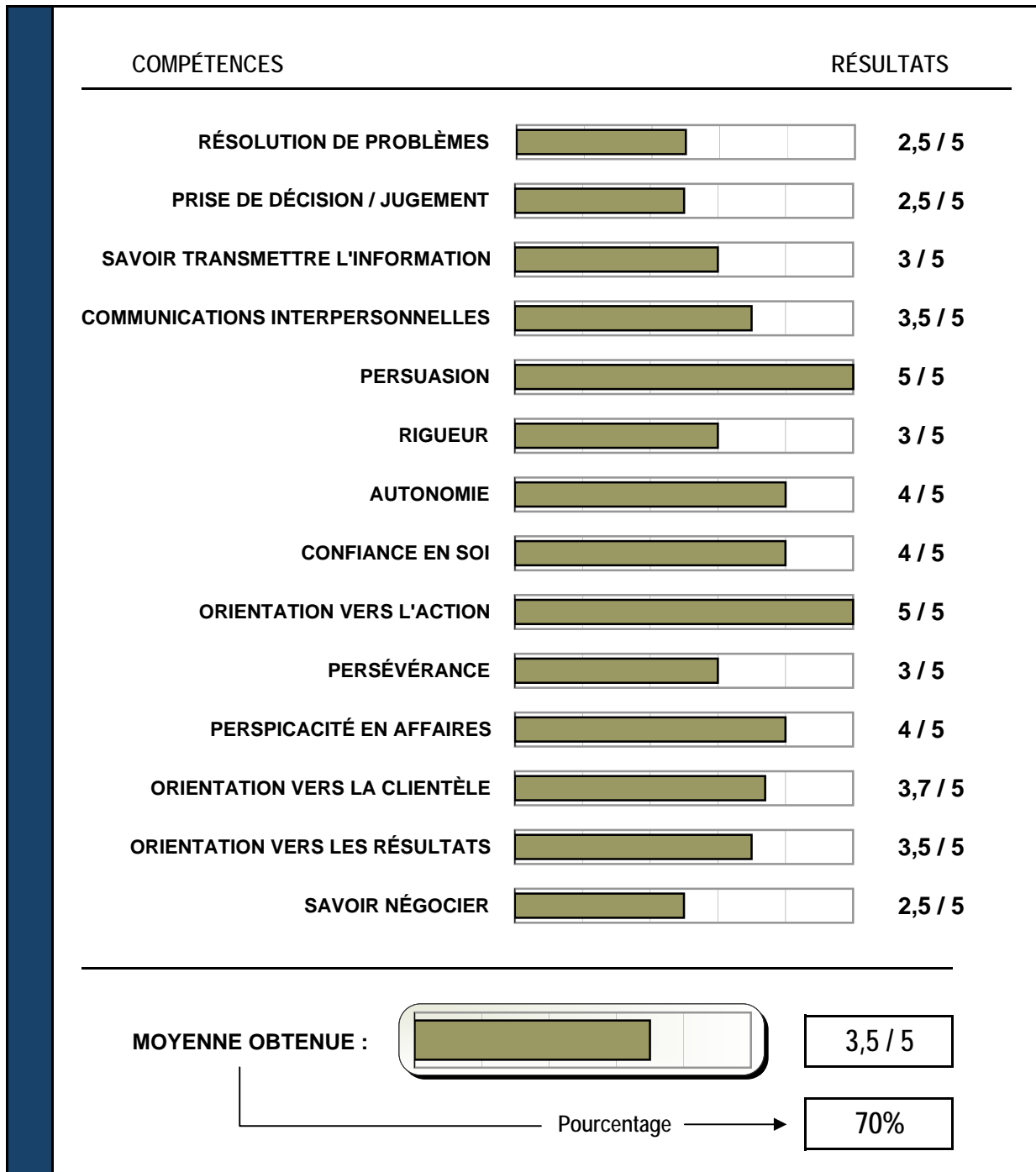
## Échelle d'évaluation

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

EXCELLENT 5	Le candidat démontre une excellente maîtrise des compétences requises pour performer dans un contexte de vente. Le candidat a surpassé les attentes.
TRÈS BON 4	Le candidat démontre une très bonne maîtrise des compétences requises pour performer dans un contexte de vente. Le candidat démontre une performance au-dessus de la moyenne.
BON 3	Le candidat démontre une bonne maîtrise des compétences requises pour performer dans un contexte de vente. Par contre, le candidat peut démontrer des lacunes par rapport à certains critères évalués.
FAIBLE 2	Le candidat démontre une faible maîtrise des compétences requises pour performer dans un contexte de vente. En fait, le candidat présente quelques lacunes importantes par rapport à certains critères évalués.
TRÈS FAIBLE 1	Le candidat démontre une très faible maîtrise des compétences requises pour performer dans un contexte de vente. En fait, le candidat présente plusieurs lacunes importantes par rapport aux critères évalués ou ses réponses sont inappropriées.

## Résultats globaux

Le tableau ci-dessous présente les résultats obtenus en fonction des compétences sélectionnées. Il est à noter que les résultats détaillés par compétence sont présentés dans les pages qui suivent.

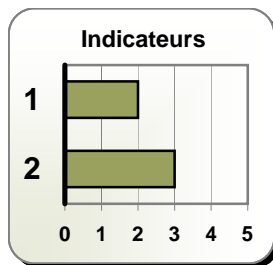


## Résultats détaillés par compétence

### Résolution de problèmes

2,5 / 5

**DÉFINITION** : Identifie les problèmes, leurs solutions possibles et détermine la ou les meilleures stratégies afin de les résoudre.



**1 Sait faire une analyse objective de la situation**

Évalue jusqu'à quel point la personne cherche à recueillir l'information pertinente lui permettant de faire des liens et d'établir un portrait global de la situation et des causes possibles du problème.

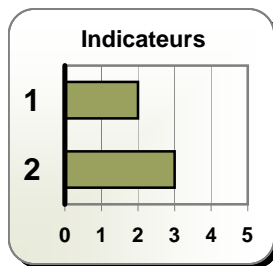
**2 Apporte des solutions efficaces aux problèmes**

Évalue jusqu'à quel point la personne pose des actions concrètes ou fait des recommandations appropriées qui tiennent compte de la nature du problème ainsi que de sa gravité.

### Prise de décision / jugement

2,5 / 5

**DÉFINITION** : Capacité à prendre des décisions pertinentes qui font preuve d'un bon jugement.



**1 Analyse les situations**

Évalue jusqu'à quel point la personne analyse les problématiques soulevées en questionnant les parties impliquées et en vérifiant les informations fournies.

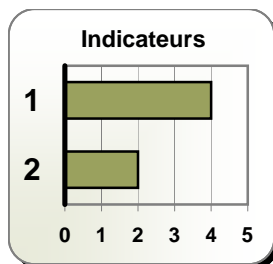
**2 Prend des décisions de qualité**

Évalue jusqu'à quel point la personne propose des solutions appropriées afin de résoudre les problématiques soulevées et jusqu'à quel point elle sait prendre position face à une situation.

### Savoir transmettre l'information

3 / 5

**DÉFINITION** : Sait transmettre de l'information en utilisant des moyens et des approches appropriés afin d'exercer un impact sur son auditoire.



**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 les procédures à suivre et de donner l'information pertinente aux membres de son équipe afin de les informer du déroulement des activités.

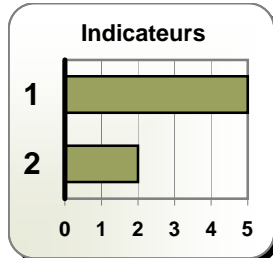
**2 Donne les informations nécessaires au client lui permettant de prendre de bonnes décisions**

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

3,5 / 5

**DÉFINITION** : Démonstrer de la considération, de la compréhension et du respect envers les gens qu'il côtoie dans son milieu.



### 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.

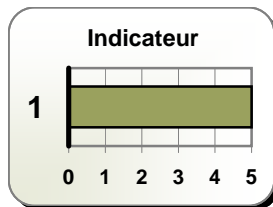
### 2 Entretien de bons rapports avec le client

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 ce dernier.

## Persuasion

5 / 5

**DÉFINITION** : Capacité à convaincre les autres d'accomplir une action ou d'adopter une ligne de pensée ou une façon de faire.



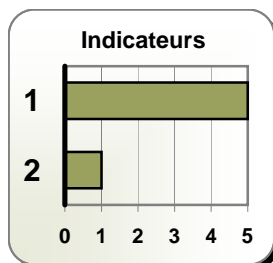
### 1 Sait persuader les gens quant à la façon d'agir et de penser

Évalue jusqu'à quel point la personne cherche par différents moyens à convaincre les autres d'adhérer à ses propositions.

## Rigueur

3 / 5

**DÉFINITION** : Respecte la démarche et les méthodes de travail prescrites afin de garantir un niveau de qualité supérieure.



### 1 Est attentif aux détails

Évalue jusqu'à quel point la personne est attentive aux détails lorsqu'elle exécute un travail dans un contexte de vente.

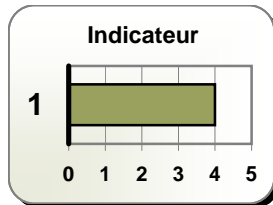
### 2 S'assure que le travail est exact et complet

Évalue jusqu'à quel point la personne s'assure de produire un travail exact et complet dans un contexte de vente.

## Autonomie

4 / 5

**DÉFINITION** : Peut travailler seul, avec un minimum d'encadrement, tout en utilisant à bon escient la marge de manoeuvre qui lui est donnée.



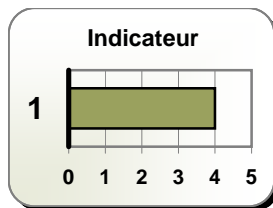
### 1 Agit de façon indépendante tout en assumant des responsabilités

Évalue jusqu'à quel point la personne est en mesure de prendre des décisions par elle-même et d'assumer des responsabilités face à diverses situations.

## Confiance en soi

4 / 5

**DÉFINITION** : Possède de l'aplomb et de l'assurance et croit en ses capacités d'assumer des responsabilités, de faire face à des difficultés, de relever des défis ou de défendre une position.



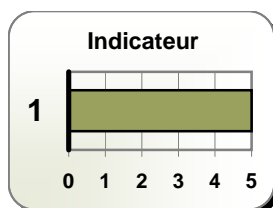
### 1 Croit en ses capacités

Évalue jusqu'à quel point la personne est en mesure de faire face à différentes situations et d'assumer de nouvelles responsabilités avec assurance.

## Orientation vers l'action

5 / 5

**DÉFINITION** : Peut prendre des décisions et passer à l'action rapidement malgré les contraintes auxquelles il fait face.



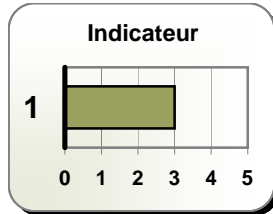
### 1 Est orienté vers l'action

Évalue jusqu'à quel point la personne candidate saisit les opportunités d'affaires en proposant des produits ainsi que des services complémentaires et en agissant rapidement pour résoudre les problèmes du client. Évalue également jusqu'à quel point celle-ci se montre disponible pour la clientèle afin de les aider ou de leur fournir de plus amples informations.

## Persévérance

3 / 5

**DÉFINITION** : Travailler de façon constante, malgré les difficultés, les obstacles ou le temps requis, afin d'atteindre les objectifs fixés.



### 1 Persiste malgré les difficultés rencontrées

Évalue jusqu'à quel point la personne persiste, met le temps et les efforts nécessaires pour aller jusqu'au bout de ses mandats dans un contexte de vente.

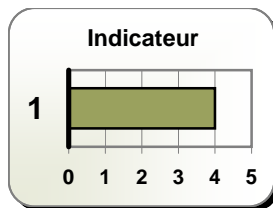
### 2 Gagne la confiance de l'autre partie

Évalue jusqu'à quel point la personne sait établir sa crédibilité auprès des autres et une relation de confiance avec eux lorsqu'elle négocie.

## Perspicacité en affaires

4 / 5

**DÉFINITION** : Comprend le fonctionnement de son secteur d'activité et réagit de façon appropriée afin de saisir les opportunités d'affaires qui se présentent.



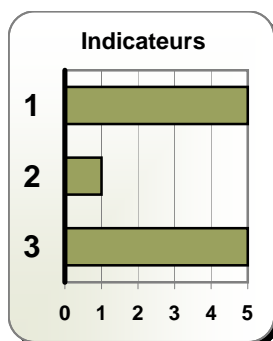
### 1 Sait créer des occasions d'affaires

Évalue jusqu'à quel point la personne cherche à maximiser les occasions d'affaires avec la clientèle afin d'augmenter la rentabilité de ses activités et celles de l'organisation.

## Orientation vers la clientèle

3,7 / 5

**DÉFINITION** : Vise à établir une relation à long terme et à offrir un service de qualité aux clients afin de répondre à leurs besoins et de maintenir un haut niveau de satisfaction.



### 1 Sait créer un bon contact avec le client

Évalue jusqu'à quel point la personne met en place des conditions facilitantes afin de créer un bon contact avec le client.

### 2 A un souci de la qualité du service

Évalue jusqu'à quel point la personne candidate se préoccupe de cibler les besoins du client et d'offrir un service de qualité à sa clientèle.

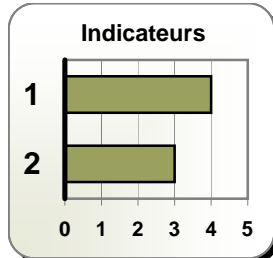
### 3 S'emploie à répondre aux attentes des clients et à satisfaire leurs exigences

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.

## Orientation vers les résultats

3,5 / 5

**DÉFINITION** : Investit des efforts importants afin de réaliser les objectifs fixés et considère que l'atteinte des résultats représente une préoccupation primordiale.



**1 Recherche en permanence à atteindre les objectifs**

Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe d'atteindre les objectifs fixés et de mettre les efforts nécessaire afin d'y parvenir.

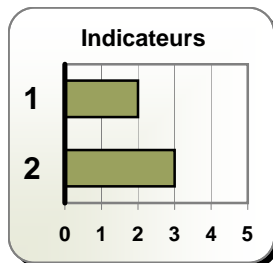
**2 Persiste malgré les difficultés rencontrées pour atteindre les objectifs**

Évalue jusqu'à quel point la personne persiste, met le temps et les efforts nécessaires pour atteindre les résultats recherchés, et ce, malgré les difficultés rencontrées.

## Savoir négocier

2,5 / 5

**DÉFINITION** : Maîtrise les approches et les techniques de négociation afin de parvenir à des accords qui sont à l'avantage de toutes les parties.



**1 Négocie et convainc les autres de ses idées**

Évalue jusqu'à quel point la personne utilise des arguments pertinents lorsqu'elle négocie et sait faire face aux objections des autres afin de les convaincre et trouver des solutions « gagnant-gagnant ».

**2 Gagne la confiance de l'autre partie**

Évalue jusqu'à quel point la personne sait établir sa crédibilité auprès des autres et une relation de confiance avec eux lorsqu'elle négocie.