



## Test pour Centre Contact Client – Service Client & Vente & Recouvrement

### RAPPORT D'ÉVALUATION

Personne candidate :  
Jean, Participant

Date d'évaluation :  
2013/5/10



## Introduction

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. Ce rapport présente quatre types d'informations, soit :

- (1) le profil de compétences,
- (2) le style privilégié,
- (3) des suggestions de questions d'entrevues selon les forces et pistes d'amélioration de la personne candidate pouvant permettre de bonifier le guide d'entrevue structurée normalement utilisé.
- (4) les pistes de développement potentielles.

Chaque rapport doit être interprété en fonction du poste pour lequel le test a été passé, en considérant les compétences essentielles pour le poste. Un certain profil de compétences peut être optimal pour un poste, mais peut être moins adapté pour un autre type de fonction. Un pairage entre les compétences présentées dans le rapport du T3C et les exigences du poste doit être fait afin d'interpréter correctement les résultats obtenus. Seule la section « Détail des résultats aux compétences » de ce rapport devrait être utilisée dans votre processus décisionnel en contexte de dotation ou d'évaluation de potentiel. Les autres sections du rapport vous donnent de l'information supplémentaire afin de mieux comprendre l'approche privilégiée par la personne candidate. □

Notons qu'il n'est pas nécessaire qu'une personne possède toutes les caractéristiques privilégiées par votre organisation afin d'effectuer un travail adéquat. Cependant, plus le profil de compétences d'une personne correspond aux caractéristiques désirées, plus la probabilité est élevée qu'elle effectue un travail de qualité en fonction des attentes fixées. Cette relation entre le profil de compétences et la performance en emploi est basée sur des études scientifiques démontrant l'importance de ce facteur en emploi.

Le présent rapport est confidentiel. Toutes les mesures doivent donc être prises afin de préserver les données. Seules les personnes autorisées devraient avoir accès au contenu du rapport

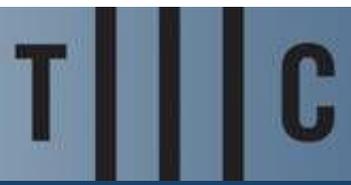
**Le T3C ne représente qu'une partie du processus de dotation ou d'évaluation de potentiel. Aucune décision d'embauche ne devrait reposer seulement sur cet outil. Les résultats aux autres étapes du processus de dotation doivent être considérés lors de la prise de décision. Les résultats de ce test sont valides pour une période d'un an.**

**Ce test a été conçu et normé dans un objectif de dotation et d'évaluation de potentiel et doit être utilisé uniquement à ces fins.**

## Échelle d'évaluation

Les résultats obtenus aux compétences évaluées dans le T3C sont présentés selon l'échelle d'évaluation ci-dessous :

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Très fort</b><br>5   | Tous les comportements associés à la compétence ont été démontrés par la personne candidate. Sa maîtrise de cette compétence est exceptionnelle.   |
| <b>Fort</b><br>4        | La très grande majorité des comportements associés à la compétence ont été démontrés par la personne candidate. Il s'agit d'une force chez elle.   |
| <b>Adéquat</b><br>3     | La personne candidate maîtrise la plupart des comportements associés à la compétence. Quelques comportements mériteraient d'être améliorés, mais la compétence est généralement satisfaisante. |
| <b>Faible</b><br>2      | La personne candidate a besoin de développer cette compétence. Plusieurs comportements associés à la compétence sont à acquérir ou à développer.   |
| <b>Très faible</b><br>1 | Il s'agit d'un point faible chez la personne candidate. La compétence n'a pas été démontrée par la personne candidate ou elle a été démontrée de façon nettement insuffisante.                 |



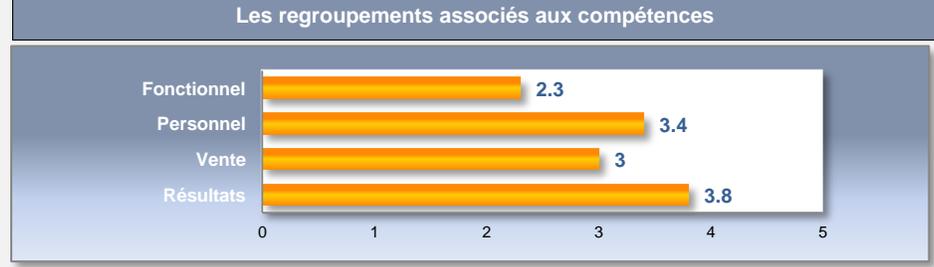
1

## 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.



STYLE PRIVILÉGIÉ

Lorsque la personne candidate possède un profil de compétence 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 adapté. Les données présentées dans cette section indiquent le type d'approche privilégiée.

Les 11 éléments associés au style privilégié

| Volet interpersonnel |                    | Volet consciencieux   |                |
|----------------------|--------------------|-----------------------|----------------|
| Distancé             | + Chaleureux       | ++ Flexible           | Méthodique     |
| ++ Indépendant       | Subordonné         | Persévérant           | ++ Complaisant |
| Volet émotif         |                    | ++ Accommodant        | Déterminé      |
| Émotif               | + Flegmatique      | Volet ouverture       |                |
| Adaptable            | ++ Traditionaliste | Ouvert                | + Ferme        |
| Volet action         |                    | Légende               |                |
| ++ Pondéré           | Actif              | ++ Présence dominante |                |
| ++ Conciliant        | Dominant           | + Présence modérée    |                |
| + Docile             | Persuasif          |                       |                |

DEGRÉ DE FIT

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.

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



INDICE

Indice de désirabilité sociale

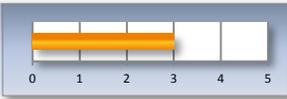
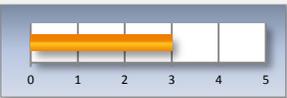
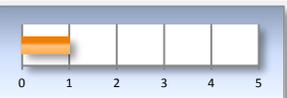
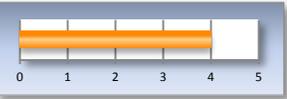
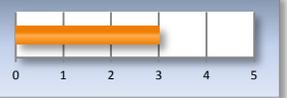
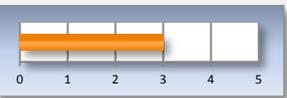
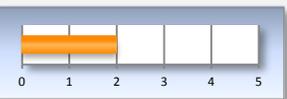
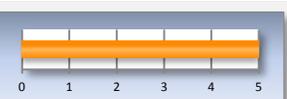
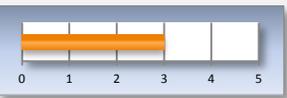
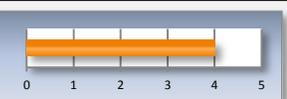
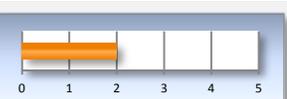
**ADÉQUAT**

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.



**2**

**Détails des résultats aux compétences**

|                      |   |   |            |
|----------------------|---|---|------------|
| ASPECTS FONCTIONNELS | <p><b>Orientation vers la clientèle</b></p>  <p>0 1 2 3 4 5</p>    | <p>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.</p> | MOYENNE    |
|                      | <p><b>Savoir transmettre l'information</b></p>  <p>0 1 2 3 4 5</p> | <p>Sait transmettre efficacement de l'information en utilisant des techniques de communication en fonction du contexte et de l'auditoire.</p>   |            |
|                      | <p><b>Orientation vers l'action</b></p>  <p>0 1 2 3 4 5</p>        | <p>Prend des décisions et agit rapidement malgré les contraintes auxquelles il doit faire face.</p>   |            |
|                      |   |   | <b>2.3</b> |
| ASPECTS PERSONNELS   | <p><b>Communication interpersonnelle</b></p>  <p>0 1 2 3 4 5</p>   | <p>Démontre de la considération, de la compréhension et du respect envers les gens qu'il côtoie dans son milieu de travail.</p>   | MOYENNE    |
|                      | <p><b>Contrôle de soi</b></p>  <p>0 1 2 3 4 5</p>                 | <p>Sait maîtriser ses émotions et ses impulsions et agir de façon appropriée dans des situations difficiles ou désagréables.</p>  |            |
|                      | <p><b>Empathie</b></p>  <p>0 1 2 3 4 5</p>                       | <p>Est sensible aux difficultés rencontrées et aux besoins exprimés par les gens.</p>   |            |
|                      | <p><b>Savoir écouter</b></p>  <p>0 1 2 3 4 5</p>                 | <p>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.</p>   |            |
|                      | <p><b>Tolérance</b></p>  <p>0 1 2 3 4 5</p>                      | <p>Respecte et interagit facilement avec les personnes qui ont des opinions, des valeurs et des approches différentes des siennes.</p>  |            |
|                      |   |   | <b>3.4</b> |
| ASPECTS VENTE        | <p><b>Savoir négocier</b></p>  <p>0 1 2 3 4 5</p>                | <p>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.</p>  | MOYENNE    |
|                      | <p><b>Persuasion</b></p>  <p>0 1 2 3 4 5</p>                     | <p>Sait convaincre les gens d'adopter une ligne de pensée, une position ou une façon de faire.</p>  |            |
|                      | <p><b>Persévérance</b></p>  <p>0 1 2 3 4 5</p>                   | <p>Démontre de la persévérance dans son travail, malgré les difficultés et les obstacles, afin d'atteindre les objectifs fixés.</p>   |            |
|                      |   |   | <b>3</b>   |



2

Détails des résultats aux compétences (suite)

|                                  |                                       |  |  |            |
|----------------------------------|---------------------------------------|--|--|------------|
| ASPECTS RÉSULTATS ET PERFORMANCE | <b>Rigueur</b>                        |  | Respecte soigneusement et entièrement les procédures et les méthodes de travail prescrites afin de garantir un niveau de qualité et de précision supérieurs. | MOYENNE    |
|                                  | <b>Orientation vers les résultats</b> |  | Consacre des efforts importants afin de réaliser les objectifs fixés et considère que l'atteinte des résultats représente une préoccupation primordiale.     |            |
|                                  | <b>Autonomie</b>                      |  | Sait travailler seul, avec un minimum d'encadrement, tout en utilisant à bon escient la marge de manoeuvre qui lui est donnée.                               |            |
|                                  | <b>Savoir s'adapter</b>               |  | Accueille positivement les changements et ajuste son comportement de façon appropriée.   |            |
|                                  | <b>Résistance au stress</b>           |  | Sait garder son calme, être objectif et efficace malgré la présence de circonstances difficiles ou de stress intense.  |            |
|                                  | <b>Confiance en soi</b>               |  | A confiance en lui, notamment en ses habiletés, ses capacités et son jugement.   |            |
|                                  |                                       |  |  | <b>3.8</b> |



3

Style privilégié

Lorsque la personne candidate possède un profil de compétences qui répond aux attentes organisationnelles, vous pouvez, par la suite, examiner cette section afin de déterminer le style qu'adopte la personne candidate.

L'information présentée dans cette section permet de déterminer quel style est privilégié par la personne candidate dans un environnement de travail en général, selon l'auto-évaluation de la personne candidate. Lorsque le curseur se trouve à l'extrême gauche du graphique, la description située à gauche représente le mieux la personne candidate. À l'inverse, lorsque le curseur se situe à l'extrême droite du graphique, la description de droite la représente le mieux. Notons que lorsque le curseur se situe près du centre du graphique, la personne candidate ne présente pas une tendance marquée et son style pourrait varier selon les situations.

Chacune des descriptions est représentative d'une prédisposition marquée. Ces descriptions sont des généralisations et aucune d'entre elles ne peut représenter parfaitement une personne en toutes circonstances. Elles permettent cependant de décrire le style privilégié par la personne candidate de façon générale, en fonction de la façon dont elle se perçoit. Veuillez prendre note qu'il n'y a donc pas de bon ou de mauvais style.



**3**

**Détails du style privilégié**

|                             |   |  |  |
|-----------------------------|---|--|--|
| <b>VOLET INTERPERSONNEL</b> | <b>Distancié</b><br>Préfère garder ses distances avec les gens                                  |  | <b>Chaleureux</b><br>Privilégie un rapport étroit, chaleureux et empathique avec les gens            |
|                             | <b>Indépendant</b><br>Aime agir par lui-même et prendre des décisions de façon autonome         |  | <b>Subordonné</b><br>Aime se valider auprès des autres avant d'agir ou de prendre des décisions      |
| <b>VOLET ÉMOTIF</b>         | <b>Émotif</b><br>Réagit de façon émotive aux situations de travail                              |  | <b>Flegmatique</b><br>Est flegmatique et fait montre d'un bon contrôle de soi en tout temps          |
|                             | <b>Adaptable</b><br>Calme et peu anxieux, il s'adapte facilement aux nouvelles situations       |  | <b>Traditionaliste</b><br>Parfois anxieux, il favorise le statu-quo et les façons de faire éprouvées |
| <b>VOLET ACTION</b>         | <b>Pondéré</b><br>Prudent, il favorise la réflexion à l'action                                  |  | <b>Actif</b><br>Énergique et actif, il réagit promptement aux problèmes                              |
|                             | <b>Conciliant</b><br>Prend peu de place et se range facilement aux positions des autres         |  | <b>Dominant</b><br>Confiant, il n'hésite pas à prendre position ou à exprimer son point de vue       |
|                             | <b>Docile</b><br>Préfère que les gens prennent leurs décisions sans qu'on les influence         |  | <b>Persuasif</b><br>Aime convaincre les autres d'adhérer à son point de vue                          |
| <b>VOLET CONSCIENCIEUX</b>  | <b>Flexible</b><br>Valorise la flexibilité et les approches moins contraignantes                |  | <b>Méthodique</b><br>Valorise la rigueur, la méthode et le souci du détail                           |
|                             | <b>Persévérant</b><br>Persévère malgré les difficultés et "ne lâche pas prise"                  |  | <b>Complaisant</b><br>Peut "lâcher prise" lorsque les chances de succès sont faibles                 |
|                             | <b>Accommodant</b><br>Accorde plus d'importance aux circonstances qu'à l'atteinte des résultats |  | <b>Déterminé</b><br>Est déterminé et vise constamment l'atteinte des résultats                       |
| <b>VOLET OUVERTURE</b>      | <b>Ouvert</b><br>Fait montre de tolérance et d'ouverture par le biais d'une écoute active       |  | <b>Ferme</b><br>Adopte des positions fermes basées sur des valeurs fondamentales                     |



4

## Questions d'entrevue

Les résultats au T3C permettent de mieux comprendre où se situe la personne candidate par rapport aux compétences du profil recherché pour le poste. Afin de compléter les évaluations, il est intéressant d'inviter la personne candidate à répondre à des questions lors d'une entrevue structurée. La section suivante présente des questions qui vous aideront à mieux connaître les forces et les faiblesses de la personne candidate.

|                            |  |                     |   |
|----------------------------|--|---------------------|---|
| QUESTIONS GÉNÉRALES        | <p>Questions suggérées</p> <p>D'après vous, quelles caractéristiques distinguent les employés de Centre Contact Client qui ont un rendement supérieur aux autres ?</p> <p>Avez-vous des exemples précis de situations, dans votre expérience personnelle ou professionnelle, qui démontrent que vous possédez ces caractéristiques ?</p>   | Points de vigilance | <p>Portez attention aux caractéristiques présentées par le participant. S'agit-il des mêmes que l'on retrouve dans le profil ? L'accent mis sur certaines caractéristiques sont-elles celles que vous recherchez pour le poste à doter ? Les exemples présentés illustrent-ils bien les comportements que vous privilégiez ? Les exemples sont-ils précis ? pertinents ? révélateurs ? N'hésitez pas à demander plus de détails.</p>  |
| FORCES ET EN DÉVELOPPEMENT | <p>Questions suggérées</p> <p><b>18 Tolérance</b></p> <p>Vous semblez être une personne très tolérante. Quelle est, pour vous, l'importance d'adopter ce trait dans le contexte du travail? Avez-vous des exemples de situations où vous avez fait preuve d'une tolérance exceptionnelle à l'égard d'autrui?</p> <p><b>38 Savoir s'adapter</b></p> <p>Vous semblez être capable de vous rallier à de nouvelles orientations. Avez-vous des exemples de situations où vous avez dû faire face à un changement important dans les orientations de votre organisation? Comment avez-vous géré ces situations?</p> <p><b>14 Communications interpersonnelles</b></p> <p>Vous semblez accorder une grande importance à la courtoisie et le respect envers les personnes. Avez-vous des exemples de situations où vous avez dû travailler avec des personnes qui ne partageaient pas du tout cette qualité? Comment cela affecte-t-il vos habiletés en communication interpersonnelle?</p> | Points de vigilance | <p>Évaluez jusqu'à quel point la personne valorise la tolérance et le respect en milieu de travail. Gère-t-elle de façon appropriée les divergences d'opinions et autres situations similaires? Comment rationalise-t-elle son approche?</p> <p>Vérifiez comment la personne réagit face à des situations qui ne correspondent pas à ses positions initiales. Cherche-t-elle à se rallier et à influencer les autres en ce sens? Quelle approche adopte la personne face à des orientations qui vont à l'encontre de ce qu'elle croit?</p> <p>Vérifiez comment la personne réagit face à des situations qui vont à l'encontre de sa propre tendance à l'égard des communications interpersonnelles. Jusqu'à quel point la personne valorise-t-elle les communications interpersonnelles en milieu de travail? Quelle approche adopte-t-elle pour travailler avec des personnes qui ne valorisent pas cette qualité?</p> |
| LES POINTS À AMÉLIORER     | <p>Questions suggérées</p> <p><b>42 Orientation vers l'action</b></p> <p>De façon générale, avez-vous besoin de recueillir un maximum d'information avant de prendre une décision? Avez-vous déjà fait face à des situations où vous deviez agir rapidement avec peu d'information?</p> <p><b>11 Savoir écouter</b></p> <p>De façon générale, est-ce que vous posez des questions ou reformulez les propos de vos interlocuteurs afin de bien comprendre leurs idées? Donnez-nous un exemple où vous avez su résumer les propos de votre interlocuteur afin de bien le comprendre.</p> <p><b>43 Persévérance</b></p> <p>Lorsque vous commencez à travailler sur un projet, est-ce que vous en évaluez la faisabilité? Si les chances/conditions qu'un projet se réalise ne sont pas du tout de votre côté, comment approchez-vous la situation?</p>  | Points de vigilance | <p>Examinez la méthodologie de travail de la personne. Est-ce que la stratégie privilégiée permet d'atteindre les objectifs fixés? La personne tient-elle compte des enjeux avant de prendre une décision?</p> <p>Essayez de déterminer jusqu'à quel point la personne est en mesure de reformuler les idées des autres. Quelle est son attitude à cet égard? Est-ce qu'elle hésite de poser des questions? Est-elle en mesure de reformuler efficacement les propos de l'interlocuteur?</p> <p>Examinez l'attitude de la personne envers les défis à surmonter. Comment perçoit-elle l'ampleur de ceux-ci? Quel genre d'analyse fait-elle de la situation en son ensemble? Que pense-t-elle des objectifs à réaliser dans ce contexte?</p>   |



5

Pistes de développement

Les résultats au T3C ont permis d'identifier un certain nombre d'éléments qui méritent une attention particulière. La section suivante présente un certain nombre de pistes de développement qui pourraient aider la personne à améliorer sa maîtrise des compétences jugées essentielles pour l'emploi.

|                   |        |  |         |   |
|-------------------|--------|--|---------|---|
| VOLET COMPÉTENCES | Aspect | <p><b>42 Orientation vers l'action</b></p> <p>Dans le cadre de vos activités professionnelles, vous pourriez avoir tendance à attendre plutôt que de passer à l'action rapidement afin de saisir les bonnes occasions.</p> | Actions | <p><b>Afin d'améliorer cet aspect, vous pourriez effectuer les actions suivantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Portez-vous volontaire pour participer à des projets spéciaux ou à des groupes de travail.</li> <li> Passez à l'action plutôt que de tout examiner en détail.</li> </ul>   |
|                   | Aspect | <p><b>11 Savoir écouter</b></p> <p>Dans vos échanges professionnels, vous pourriez avoir tendance à être moins attentif à aux propos des autres, particulièrement lorsqu'ils expriment leurs problèmes.</p>                | Actions | <p><b>Afin d'améliorer cet aspect, vous pourriez effectuer les actions suivantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Insistez sur votre compréhension de la situation plutôt que sur la recherche de solutions.</li> <li> Lorsqu'une personne critique ou se plaint d'une situation, demeurez calme afin d'écouter attentivement ses propos et mieux comprendre la source de son problème.</li> </ul> |
|                   | Aspect | <p><b>43 Persévérance</b></p> <p>Dans la réalisation de vos activités professionnelles, vous pourriez parfois manquer de persévérance lorsque vous rencontrez des difficultés et des obstacles.</p>                        | Actions | <p><b>Afin d'améliorer cet aspect, vous pourriez effectuer les actions suivantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Prévoyez certains obstacles et considérez-les comme des défis plutôt que des freins.</li> <li> Divisez vos objectifs en différentes étapes afin de faciliter votre réussite.</li> </ul>  |

|                  |  |  |                          |   |
|------------------|--|--|--------------------------|---|
| STYLE PRIVILÉGIÉ | <p><b>Plusieurs des comportements que vous avez favorisés respectent les attentes de votre organisation. Cependant, il est parfois avantageux de diversifier les stratégies que l'on utilise. Voici quelques conseils qui pourraient vous être utiles à cet égard.</b></p> |  |                          |   |
|                  | Attentions particulières   | <p> Même si vous préférez la flexibilité, tentez d'être un peu plus méthodique et soucieux des détails importants pour l'organisation.</p>                 | Attentions particulières | <p> Même si vous aimez accommoder les clients, il peut parfois être nécessaire de faire preuve de détermination pour atteindre vos résultats.</p> |
|                  | Attentions particulières   | <p> Lâcher prise peut parfois être nécessaire. Cependant, il peut être judicieux de faire preuve d'un peu plus de persévérance dans certains dossiers.</p> | Attentions particulières | <p> Agir par soi-même peut être très efficace. Cependant, il peut être judicieux de se valider avant de prendre certaines décisions.</p>          |