



## **Le rapport d'entraînement confidentiel**

pour

**Melanie Sample**

Customer Delight Expert

2011-09-20

Assessments USA & Canada, Inc.

[www.Assessments-USA.com](http://www.Assessments-USA.com)

800-808-6311

805-934-5956

## Introduction

Le service à la clientèle fait partie du travail de presque tous les employés. La compétence à fournir ce service, se relie aux caractéristiques comportementales d'un individu, aux compétences fondamentales et à leur propre perspective sur la façon dont on fournit un service au client.

Ce compte-rendu reflète les réponses données par Melanie Sample quand elle a complété l'évaluation sur La perspective des services à la clientèle. L'information est présentée dans les cinq parties qui suivent :

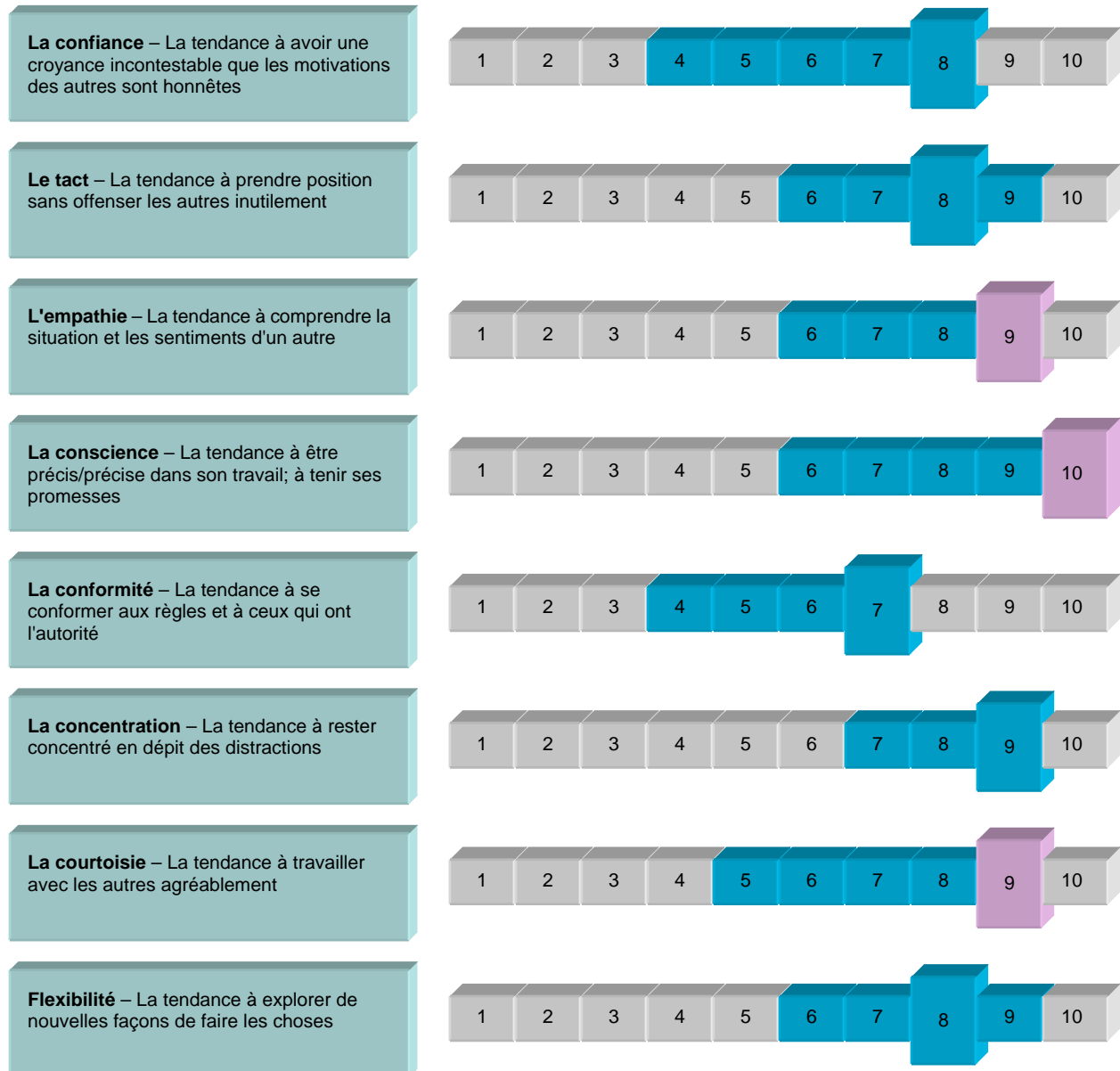
- **Les caractéristiques comportementales** — les huit caractéristiques comportementales essentielles à la réussite en fournissant des services aux clients.
- **Les compétences** — un aperçu des compétences de base en mathématiques et en vocabulaire.
- **Perspective de la compagnie sur les services** — le degré de corrélation entre le point de vue du candidat, et celui de la compagnie sur les services offerts au client.
- **Les considérations pour le développement de l'employé** — sur les échelles où Mme Sample a eu un résultat hors du Modèle de jumelage d'emploi, des suggestions sont fournies afin d'aider à son développement.

Veillez consulter Le guide de l'utilisateur pour des renseignements supplémentaires sur l'emploi de ces résultats, quand vous travaillez avec Melanie.

## La perspective des services à la clientèle

### Le résumé des caractéristiques comportementales

L'endroit où le ton est plus foncé représente Le Modèle de jumelage d'emploi pour le rôle de Customer Delight Expert. La plus grande case contient son résultat.

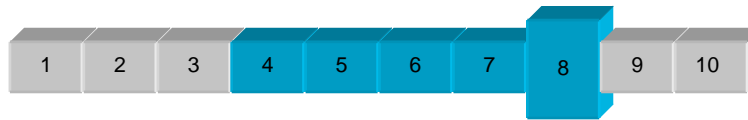


## La perspective des services à la clientèle

### Les caractéristiques comportementales

#### La confiance

- Prudente
- Vigilante
- Sceptique



- Inconditionnelle
- Peu critique
- Optimiste

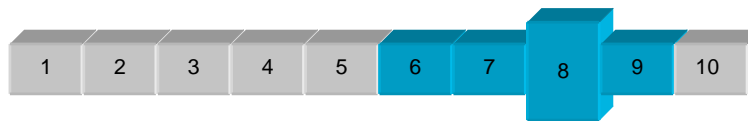
**Le modèle 4-8    Résultat 8**

#### Commentaires La confiance

Mme Sample ne semble pas être sceptique. Elle croit généralement que les motivations du client sont sincèrement honorables et méritent la confiance. Elle prend les autres probablement au pied de la lettre et ne se méfie pas de leurs intentions à moins qu'il y ait quelque chose qui semble raisonnablement suspect.

#### Le tact

- Directe
- Évidente
- Franche



- Discrète
- Diplomate
- Maîtresse de soi

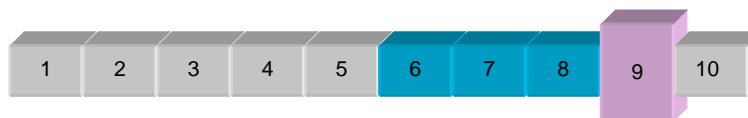
**Le modèle 6-9    Résultat 8**

#### Commentaires Le tact

Elle semble essayer de faire assez attention au langage diplomatique qu'elle utilise en répondant aux besoins des clients. Elle pense presque certainement à la façon dont ses remarques peuvent être interprétées. Il est probable que les clients la considèrent comme étant une personne qui fait preuve de tact et de considération, même si elle possède des limites naturelles et acceptables à sa patience.

#### L'empathie

- Détachée
- Indifférente
- Distante



- Compréhensive
- Compatissante
- Sensible

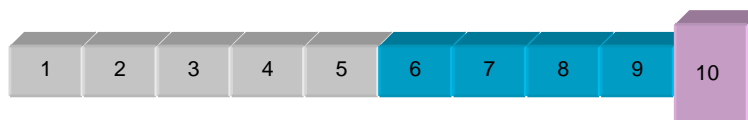
**Le modèle 6-8    Résultat 9**

#### Commentaires L'empathie

Parfois, Mme Sample peut se permettre de trop s'impliquer à vouloir aider les clients avec leurs besoins. Elle est une personne très gentille qui fait preuve de compassion qui peut même mettre ses propres intérêts de côté, parfois, dans un effort d'être utile. Elle peut avoir besoin d'acquiescer des aptitudes du service à la clientèle qui comprennent la façon dont on peut livrer un service d'une manière pratique.

#### La conscience

- Imprécise
- Une attitude laxiste
- Nonchalante



- Meticuleuse
- Particulière
- Responsable

**Le modèle 6-9    Résultat 10**

#### Commentaires La conscience

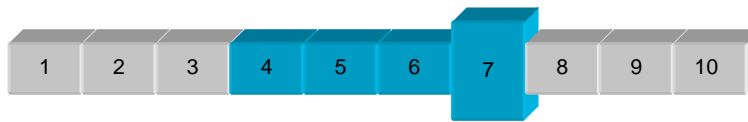
Melanie considère probablement qu'un engagement est un contrat indisputable avec un client. Elle ne considérerait pas la possibilité d'inventer des excuses afin d'éviter sa responsabilité envers cet engagement dès qu'il est fait. Elle semble être une employée prudente, assez méticuleuse et réfléchie.

## La perspective des services à la clientèle

### Les caractéristiques comportementales (suite)

#### La conformité

- Inventive
- Libre d'esprit
- Indépendante



- Traditionnelle
- Conformiste
- Conventienne

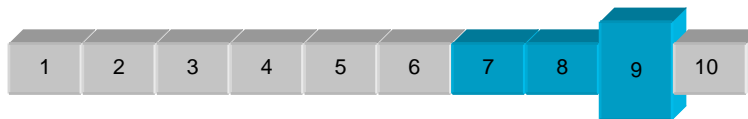
Le modèle 4-7 Résultat 7

#### Commentaires La conformité

Mme Sample n'est pas une personne qui remet souvent en question l'autorité. Elle exprime un point de vue qui indique qu'on devrait suivre les règles et les procédures d'une entreprise pour laquelle elle travaille. Elle respecte la plupart des standards, en prenant une attitude indépendante s'il est vraiment nécessaire.

#### La concentration

- Facile à distraire
- Préoccupée
- Inefficace



- Attentive
- Utile
- Efficace

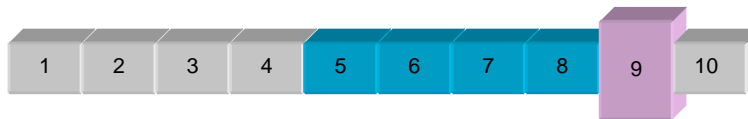
Le modèle 7-9 Résultat 9

#### Commentaires La concentration

Mme Sample a d'assez fortes capacités à se concentrer. Elle laisse rarement quelque chose interférer avec ses priorités courantes avant qu'elles soient complétées. Elle démontre une excellente habileté à maintenir sa concentration et il est difficile de l'interrompre ou de la distraire de l'accomplissement de la tâche sur laquelle elle travaille.

#### La courtoisie

- Directe
- Effrontée
- Impolie



- Polie
- Civile
- Se comporte bien

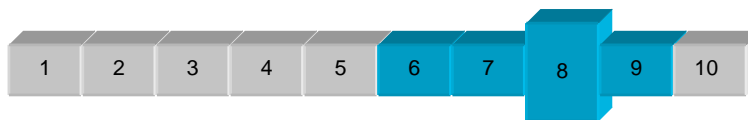
Le modèle 5-8 Résultat 9

#### Commentaires La courtoisie

Melanie préfère être très courtoise et respectueuse envers les clients et ses collègues. Il est probable qu'elle parle d'une façon civile et souvent polie. Elle aime essayer de comprendre les besoins et les sentiments du client avant de parler. Elle semble probablement comme une écouteuse attentionnée.

#### Flexibilité

- Ne compromet pas
- Inflexible
- Prudente



- Adaptable
- Acceptante
- Aime les nouvelles approches

Le modèle 6-9 Résultat 8

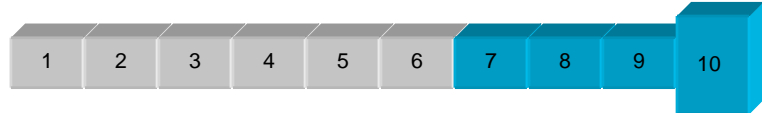
#### Commentaires Flexibilité

Elle s'intéresse normalement à de nouvelles idées ou procédures et aime réfléchir à la façon dont elle pourrait améliorer la plupart des choses. Cela pourrait l'exciter de trouver de nouvelles et différentes façons de répondre aux besoins de la clientèle, pourvu que le changement améliore son expérience au travail.

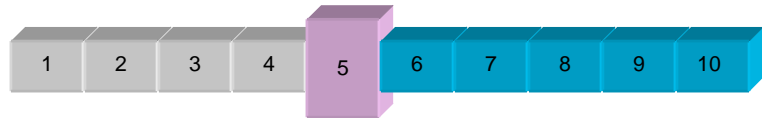
**La perspective des services à la clientèle****Compétences**

L'endroit où le ton est plus foncé représente le Modèle de jumelage d'emploi pour le rôle de Customer Delight Expert. La plus grande case contient le résultat de cette personne.

**Le vocabulaire** – Comprendre le sens des mots lorsqu'ils sont utilisés dans des phrases



**Numérique** – Comprendre les concepts fondamentaux en mathématiques et travailler avec des problèmes numériques



## La perspective des services à la clientèle

### Perspective de la compagnie sur les services

On a posé quarante-neuf (49) questions, reliées à la provision des services à la clientèle à Melanie. Les réponses à ces questions suggèrent son point de vue sur la provision des services à la clientèle. Les réponses données par la compagnie reflètent le point de vue de la compagnie et sont comparées aux réponses données par Melanie. **Le résultat indique le pourcentage d'accord entre les réponses de Melanie et celles de la compagnie.**

Pourcentage d'accord



84%

En revoyant la perspective de l'entreprise pour du bon service à la clientèle et le point de vue de Mme Sample tel qu'elle a exprimé dans ses réponses, **les perspectives suivantes s'opposent. Il y a certaines qui représentent des sujets qui devraient être portés à votre attention.**

#### PERSPECTIVES QUI S'OPPOSENT

#### SA RÉPONSE

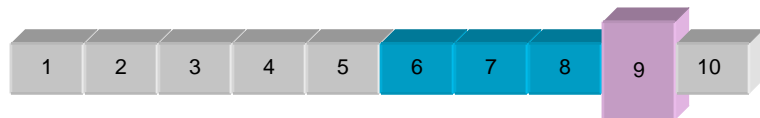
Je trouve qu'il est important de bavarder un peu avec mes clients pendant quelques minutes avant de parler d'affaires.	Oui
Lorsque j'appelle mon superviseur pour de l'aide, je n'ai pas besoin de mettre le client au courant de ce qui se passe.	Non
Parfois les clients ont besoin de se plaindre au sujet de problèmes personnels. À cause de ceci, ils deviennent de meilleurs clients.	Oui
Si j'entendais un client se plaindre d'une autre division de l'entreprise, je devrais toujours défendre l'entreprise.	Oui
Votre responsabilité est de résoudre le problème du client, non de l'écouter sympathiquement.	Non
Il est important de faire croire aux clients que j'ai l'autorité de résoudre les problèmes.	Non
Parfois, il faut ne pas être d'accord avec un client.	Oui
Il y a certains clients que nous ne voulons tout simplement pas avoir.	Non

## La perspective des services à la clientèle

### Les considérations pour le développement de l'employé

L'endroit où le ton est plus foncé représente le Modèle de jumelage d'emploi pour le rôle de Customer Delight Expert. Le résultat que Mme Sample a obtenu, se trouve hors du Modèle de jumelage d'emploi dans les domaines donnés ci-dessous. Des commentaires sur les connaissances et l'entraînement sont fournis afin de faciliter la tâche de ceux qui travaillent avec elle.

**L'empathie** – La tendance à comprendre la situation et les sentiments d'un autre

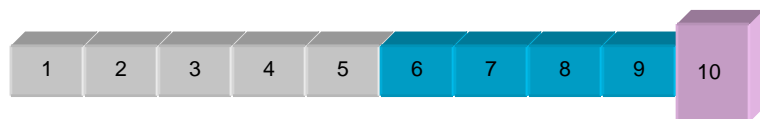


**Modèle 6-8 Résultat 9**

#### Les considérations pour le développement de l'employé

Mme Sample affiche un résultat extraordinairement élevé sur l'Échelle de l'empathie, en ressentant de l'empathie envers virtuellement tous les clients avec qui elle a affaire. Ceci est certainement admirable et impressionnant, mais pourrait causer un problème en sympathisant trop avec les sentiments du client. Son professionnalisme peut avoir besoin de développement par l'intermédiaire d'une formation dans les bonnes procédures du service à la clientèle.

**La conscience** – La tendance à être précis/précise dans son travail; à tenir ses promesses

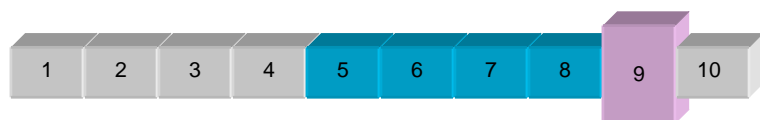


**Modèle 6-9 Résultat 10**

#### Les considérations pour le développement de l'employé

Tandis que Mme Sample veut offrir un niveau de service aussi élevé que possible, il est possible qu'une formation doive être comprise afin de fournir un résumé réel de ce que l'entreprise est capable d'offrir en ce qui concerne le service et les ressources. Il est possible qu'elle ne réalise pas que certaines promesses ne sont pas réellement réalisables et de telles limites doivent probablement être portées à son attention.

**La courtoisie** – La tendance à travailler avec les autres agréablement



**Modèle 5-8 Résultat 9**

#### Les considérations pour le développement de l'employé

Dans presque tous les cas, Mme Sample ne va pas avoir besoin de formation pour démontrer un style de service à la clientèle courtois et poli. Toutefois, elle peut avoir besoin d'apprendre comment équilibrer la courtoisie avec la confiance. Les formats procéduraux qui tracent les bonnes étapes du service à la clientèle et du professionnalisme peuvent l'aider à tirer avantage à cet endroit.