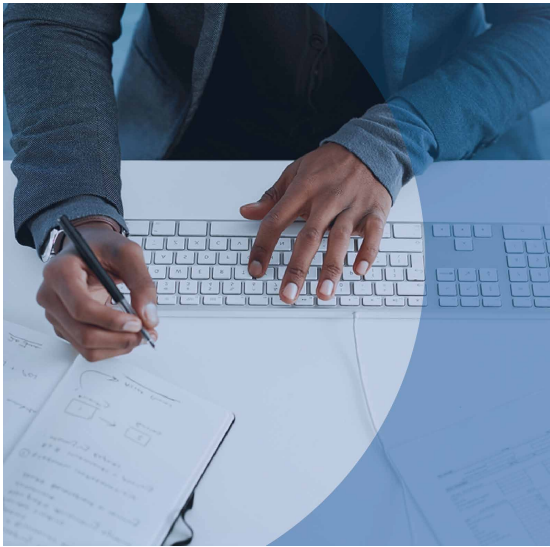


SERVICE À LA CLIENTÈLE



INFORMATION GÉNÉRALE

OBJECTIF

Fournir instantanément un aperçu quantifié du positionnement de la personne évaluée quant à son approche en contexte de service à la clientèle

CONTEXTE

Sélection ou pré-sélection

CLIENTÈLE VISÉE

Postes administratifs, techniques ou professionnels dont le rôle implique des contacts directs réguliers avec la clientèle

FORMAT

40 questions à choix multiples

DURÉE

Durée maximale : 90 minutes (non chronométré)
Temps moyen de passation : 45 minutes

COÛT

45 \$

LANGUES DISPONIBLES

Français
Anglais

TEST – SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le Test de service à la clientèle est un test psychométrique en ligne qui procure une évaluation des réactions du candidat dans le cadre de ses interactions avec la clientèle. Chaque question présente une courte mise en situation que le candidat doit analyser afin de sélectionner ce qu'il considère être la meilleure combinaison de comportements à adopter pour offrir un service adéquat au client dans le contexte présenté.

DIMENSIONS ÉVALUÉES

- ▶ Orientation vers la clientèle
- ▶ Savoir transmettre l'information
- ▶ Communications interpersonnelles
- ▶ Résolution de problèmes

AVANTAGES

- ▶ Autonomie complète sur la plateforme conviviale d'Interpreto pour l'administration des tests et la gestion des rapports
- ▶ Rapport généré instantanément, dès que le candidat termine son test
- ▶ En plus de fournir le résultat global, le rapport de résultats vous permet de situer le candidat sur 9 indicateurs comportementaux, sur une échelle de 0 à 5.

QUALITÉS PSYCHOMÉTRIQUES

- ▶ Normes : Le test Service à la clientèle a été validé auprès d'un échantillon normatif de 4 056 personnes adultes œuvrant principalement dans le secteur public québécois.
- ▶ Fidélité : La cohérence interne de l'ensemble du test (basée sur le coefficient alpha de Cronbach) est de 0,51. Le coefficient de corrélation test-retest pour le résultat global est de 0,83, ce qui signifie que les résultats du test sont stables dans le temps (intervalle moyen d'environ 22 mois).
- ▶ Validité : Le test a été validé auprès d'un groupe d'experts et pré-testé auprès d'un groupe de personnes occupant un poste lié au service à la clientèle (validité de contenu).