

Évaluer les aptitudes aux métiers de la relation client

Luisa Fossati et Matteo Ciancaleoni

Le **CST** (Customer Support Test) est un test de mise en situation évaluant les aptitudes à la relation client. Il s'agit pour le sujet, confronté à diverses situations réalistes d'interaction avec un ou plusieurs clients, d'indiquer dans quelle mesure il privilégierait des comportements déterminés.

Dimensions évaluées

Date de publication de la version italienne :

2013

Domaines d'application :

- ⇒ Ressources humaines
- ⇒ Recrutement/sélection
- ⇒ Bilans de compétences/ orientation
- ⇒ Formation/ développement

Le CST présente **onze scénarios**. Pour chacun d'entre eux, trois comportements possibles sont présentés au sujet. Ce dernier doit indiquer avec quelle probabilité il mettrait à exécution chacun de ces comportements. Le questionnaire permet d'évaluer trois dimensions principales ainsi qu'un score global.

↳ Orientation vers le client

Cette dimension permet d'apprécier l'intérêt de répondre aux demandes spécifiques de chaque client de manière courtoise, avec attention et soin.

↳ Efficacité de la communication

Ce facteur évalue l'habilité à transmettre des informations au client en gérant ses émotions même dans les situations stressantes.

↳ Identification des besoins

Cette troisième échelle permet de détecter si la personne comprend les besoins du client en mettant en place des actions spécifiques pour y répondre.

→ Score global de capacité à la relation client

Cet indice évalue la capacité générale à porter attention au client. Il découle des trois dimensions ci-dessus.

CST
Évaluer les
aptitudes
aux métiers
de la

Un questionnaire de mise en situation

L'évaluation par la mise en situation présente une **meilleure validité prédictive** que les questionnaires d'autoévaluation classiques. Le test donne ainsi un aperçu des traits de personnalité appréciés par les clients, à savoir les capacités de communication, les aptitudes à diagnostiquer leurs besoins ainsi que l'attention qui leur est portée, en évitant les éventuels biais dus à l'autodescription.



Restitution

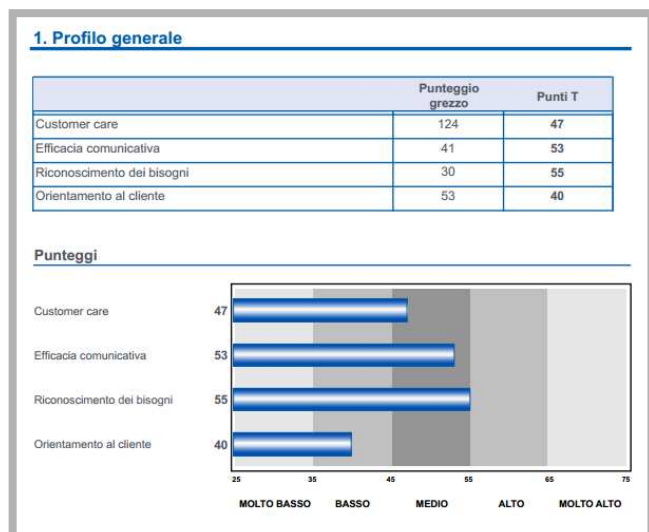
Le rapport informatisé obtenu sur la plateforme iTest après la passation permet d'obtenir un profil analytique relatif à l'aptitude à la relation client. Une synthèse exprimée en points forts et en points de progrès permet d'obtenir des lignes directrices pour planifier d'éventuelles formations.



- ◆ **Public** : adultes
- ◆ **Mode de passation** : en ligne sur la plateforme iTest
- ◆ **Durée de passation** : 40 minutes
- ◆ **Nombre d'items** : 33 (3 x 11)

Retrouvez-nous sur
le Web

www.eurotests.com



Comment procéder si je souhaite participer au recueil de données ?

Un principe gagnant/gagnant :

En participant au recueil de données, vous bénéficiez de **passations gratuites**. Le principe est simple :

- 1) Nous vous ouvrons un accès aux tests (sur une plateforme Internet lorsque le test est en ligne) ou nous vous fournissons les tests en version papier-crayon.
- 2) Vous faites passer les tests à vos candidats.
- 3) Vous obtenez le rapport de résultats directement sur la plateforme si le test est en ligne ou nous vous envoyons une restitution après que vous nous ayez fait parvenir par voie postale ou par fax les feuilles de réponses papier.

**Eurotests
Éditions**

I, impasse de la Baleine
75011 PARIS

Téléphone : 01 48 06 25 75
Télécopie : 01 48 06 37 08

Messagerie :
info@eurotests.com