

Mes forces en matière de service

QUESTIONNAIRE ÉCLAIR

(Adaptation du test psychométrique Kolb)

Directives :

- ☛ Examinez les caractéristiques énumérées sur chaque ligne. Classez-les ensuite de 1 à 4 en accordant un 4 ou un 3 à celles qui vous décrivent le plus et un 2 ou un 1 à celles qui vous décrivent le moins.

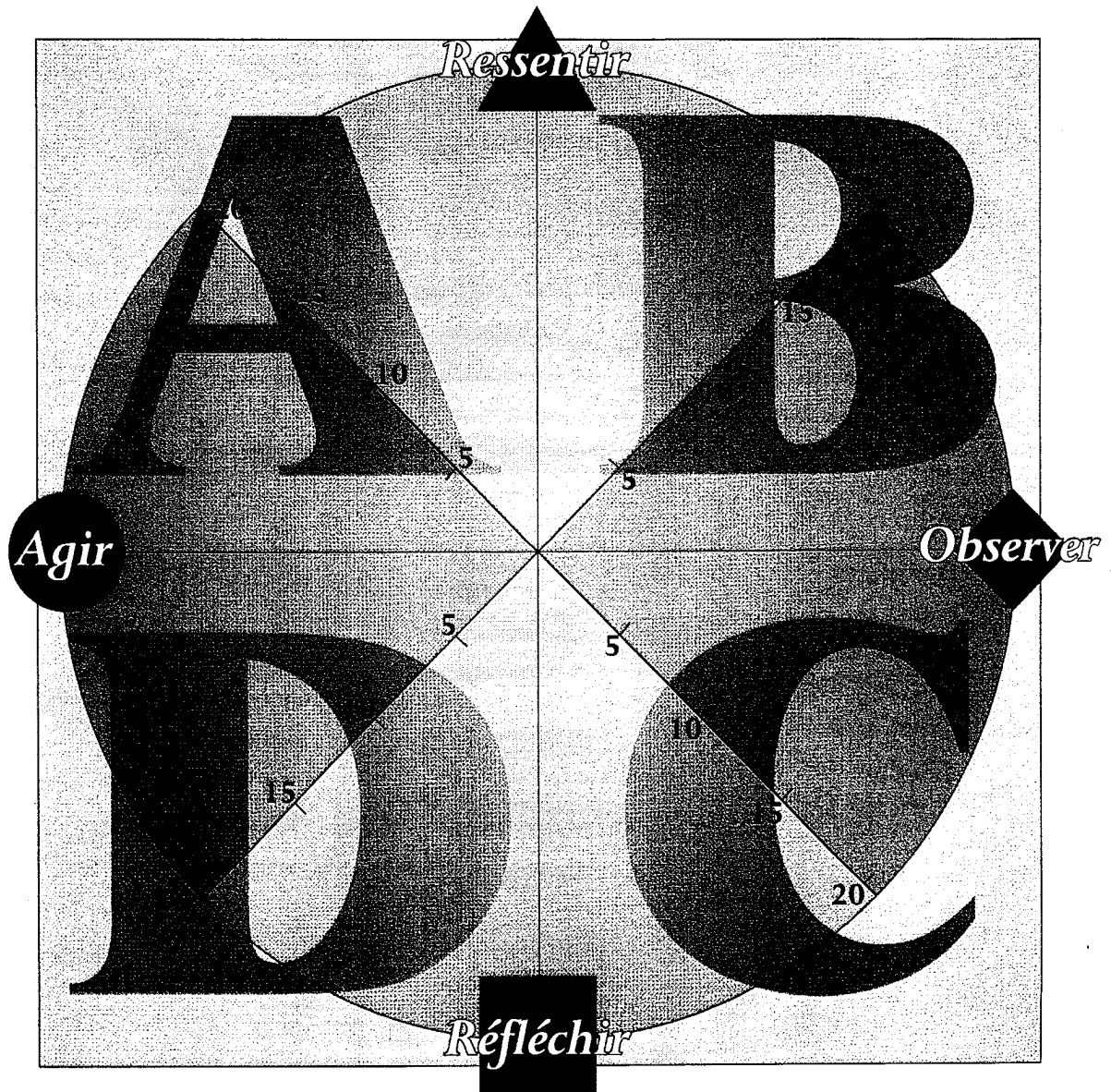
Exemple :

Flexible 3 Solidaire 2 Connaisseur 4 Confiant 1

- ☛ Vous ne pouvez pas utiliser le même chiffre plus d'une fois pour chaque ligne.
- ☛ Une fois terminé, faites le total pour chacune des colonnes.
- ☛ Dès que vous avez obtenu le pointage par colonne, transférez vos résultats à la page suivante.

A	B	C	D
Flexible _____	Solidaire _____	Connaisseur _____	Confiant _____
Sociable _____	Bon auditeur _____	Officiel _____	Chercheur _____
Professionnel _____	Constant _____	Diplomate _____	Entrepreneur _____
Positif _____	Calme _____	Précis _____	Décideur _____
Collaborateur _____	Empathique _____	Minutieux _____	Responsable _____
TOTAL _____	TOTAL _____	TOTAL _____	TOTAL _____

- ✦ Placez un point de repère sur la ligne qui correspond aux colonnes A, B, C, et D.
- ✦ Reliez les points entre eux.
- ✦ La forme et la position de la figure obtenue vous indiquent vos forces en matière de service. Vous trouverez l'interprétation des résultats à la page suivante.



Mes forces en matière de service

INTERPRÉTATION

Ressentir

SI? (*Agir/Ressentir*)

Vos forces en service à la clientèle incluent :

- Démontrer de la flexibilité en accomplissant des tâches spécifiques.
- Faire une impression favorable, aimer être en contact avec les gens.
- Démontrer de l'intérêt à l'égard du travail et des besoins des clients.
- Parler positivement de l'entreprise et des gens, et susciter l'enthousiasme.
- Participer au travail d'équipe.

POURQUOI? (*Ressentir/Observer*)

Vos forces en service à la clientèle incluent :

- ▲ Vouloir aider les autres, traiter tout le monde de la même façon.
- ▲ Écouter et expliquer certaines informations.
- ▲ Rendre un service constant à tous.
- ▲ Maintenir une apparence de calme dans les situations difficiles.
- ▲ Pouvoir calmer les personnes en colère.

Agir

COMMENT? (*Réfléchir/Agir*)

Vos forces en service à la clientèle incluent :

- Agir avec assurance.
- Trouver de l'information qui n'est normalement pas accessible.
- Savoir que tout contact est un client potentiel, accepter les défis.
- Obtenir des résultats immédiats, prendre des décisions rapides.
- Résoudre des problèmes.

Observer

QUOI? (*Observer/Réfléchir*)

Vos forces en service à la clientèle incluent :

- ◆ Connaître les produits et services.
- ◆ Apporter une attention particulière aux normes, telles que le code vestimentaire.
- ◆ Être diplomate avec les gens.
- ◆ Fournir des informations exactes, vérifiées auparavant.
- ◆ Être attentif aux détails.

Réfléchir