

COMPÉTENCES PRO CALLCENTER ®

«Compétences Pro CallCenter ®» mesure les critères qui font les télé-conseillers et télé-vendeurs performants.



UTILISATIONS

Recruter, évaluer, sélectionner et former.



POPULATIONS

Télé-vendeurs et télé-conseillers.



COMPÉTENCES MESURÉES

DIMENSION PROFESSIONNELLE

- Positivisme
- Gestion du stress
- Sens de l'efficacité
- Capacité de persuasion / négociation

DIMENSION RELATIONNELLE

- Pédagogie
- Facilité de contact
- Ecoute active
- Capacité d'élocution

DIMENSION PERSONNELLE

- Engagement
- Résistance à l'échec
- Gout du challenge
- Maîtrise de soi
- Volonté et persévérance
- Curiosité
- Adaptabilité et flexibilité

DIMENSION TECHNIQUE

- Connaissances et savoir faire du métier



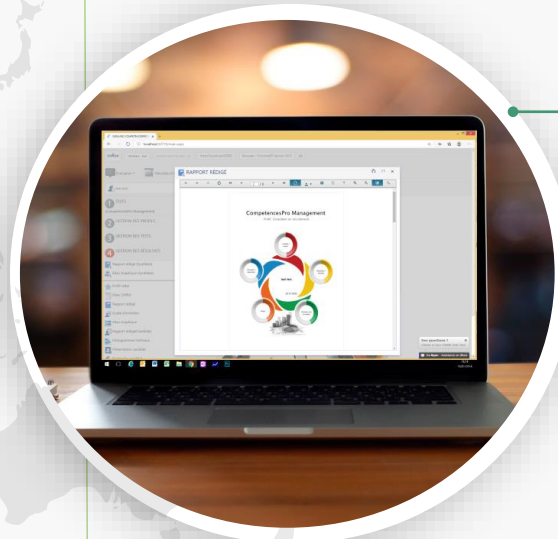
PSYCHOMÉTRIE

Construction du test :

- Pack : Recrutement
- Type de questionnaire : Ipsatif
- Nombre de questions : 120
- Temps de passation 20 minutes

Validation du test :

- Double validation externe
- Validation interne, consistance
- Fidélité
- Fiabilité



Test disponible en



6 référentiels métiers inclus

