


« Compétences Call Center » mesure les 15 critères qui font les téléacteurs

 Utilisations: **Recruter, évaluer, sélectionner, et développer les téléacteurs.**

 Population: **Télé-vendeurs, télé-conseillers.**

 **Les compétences mesurées :**

DIMENSION PROFESSIONNELLE


- Positivisme
- Gestion du stress
- Sens des responsabilités
- Capacité de persuasion / négociation

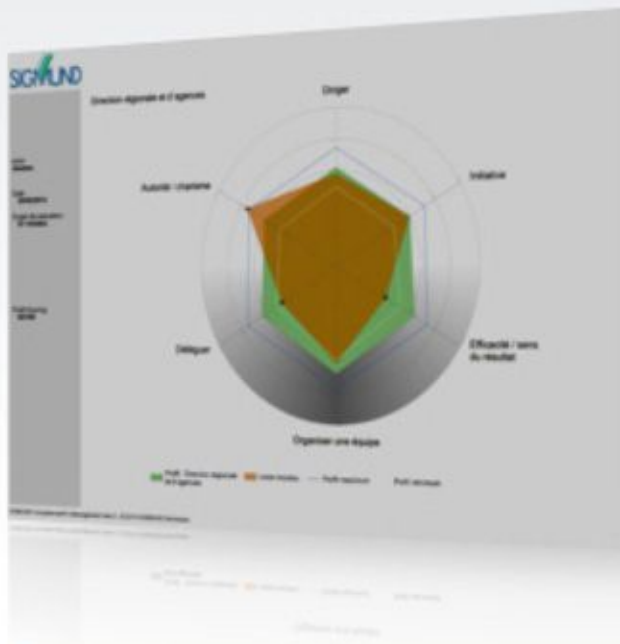
DIMENSION RELATIONNELLE


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

DIMENSION PERSONNELLE

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

 Auto évaluation des "savoir faire"



 **PSYCHOMÉTRIE**

Construction du test
 Type de questionnaire : Ipsatif
 Nombre de critères : 15
 Nombre de questions : 120
 Temps de passation : 20 minutes

Validation du test :
 Double validation externe
 Validation interne, consistance
 Fidélité
 Fiabilité

 **VERSIONS DISPONIBLES**



 **RÉFÉRENTIELS ET ÉTALONNAGES MÉTIERS**

Téléacteurs
 Télé-vendeurs
 Télé-conseillers
 ...

