

COMPÉTENCES PRO CALLCENTER®

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



LES POINTS FORTS DE CE TEST

- | ✓ Fidélisation des meilleurs téléconseillers grâce à des recrutements précis
- | 🚀 Performances commerciales boostées dès le premier appel
- | 📊 ROI recrutement maximisé avec des profils gagnants
- | ⚡ Objections transformées en opportunités commerciales
- | ⚡ Recrutements accélérés grâce à une sélection automatisée
- | 👥 Équipes performantes et durablement engagées



AVANTAGES

Compétence Pro CallCenter® est l'outil de référence pour les **recruteurs, DRH et responsables de centres d'appels** souhaitant **sécuriser leurs recrutements, améliorer leurs performances commerciales et réduire le turnover** dans les équipes de télévente et de téléconseil. Grâce à une évaluation fiable, rapide et scientifiquement validée, ce test permet d'**identifier les profils adaptés, détecter les potentiels et optimiser chaque embauche**.

Évaluez avec précision les **soft skills**, les **compétences techniques** et les **aptitudes relationnelles** qui font la différence dans la relation client à distance. En alignant vos recrutements avec les exigences terrain, vous gagnez en efficacité, réduisez les coûts liés aux erreurs de casting et constituez des **équipes stables, performantes et orientées résultats**.

En choisissant **Compétence Pro CallCenter®**, vous misez sur une solution de **recrutement prédictif** pensée pour les environnements exigeants du **call center**. C'est l'outil stratégique pour relever vos défis RH : **recrutement rapide, réduction du turnover, montée en compétence, fidélisation, et performance commerciale durable**.



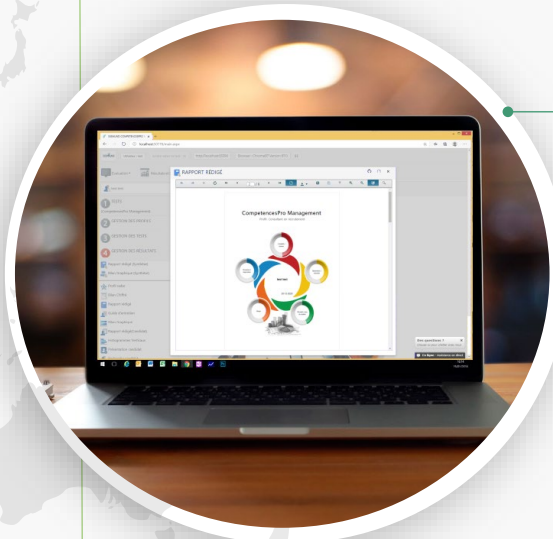
PSYCHOMÉTRIE

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



COMPÉTENCES PRO CALLCENTER ®



DIMENSIONS ET CRITÈRES ÉVALUÉS

DIMENSION PROFESSIONNELLE

- **Positivisme** et attitude orientée solution
- **Gestion du stress** et maintien de la qualité relationnelle
- **Sens de l'efficacité** et optimisation du temps d'appel
- **Capacité de persuasion** et techniques de négociation

DIMENSION RELATIONNELLE

- **Sens didactique** pour expliquer clairement
- **Facilité de contact** et aisance relationnelle
- **Écoute active** pour comprendre les besoins
- **Capacité à s'exprimer** avec clarté et impact

DIMENSION TECHNIQUE

500 QCM de connaissances et savoir faire du métier

DIMENSION PERSONNELLE

- **Esprit d'initiative** et autonomie dans l'action
- **Résistance à l'échec** et rebond face aux refus
- **Goût du challenge** et sens de la compétition
- **Maîtrise de soi** dans les situations tendues
- **Volonté et persévérance** pour atteindre les objectifs
- **Actualisation des connaissances** pour rester performant
- **Adaptabilité** et flexibilité face aux changements

