

# COMPÉTENCES PRO SERVICE ®

« Compétences Pro Service ® » mesure les compétences clefs indispensables pour performer dans les métiers des services.



## LES POINTS FORTS DE CE TEST

- ✓ Recrutements fiables et sans erreurs coûteuses
- 🚀 Processus accélérés et détection rapide des talents
- ☀️ Fidélisation des équipes et réduction du turnover
- 👉 Excellence garantie dans la relation client
- ⚡ Performance optimisée des équipes services
- 🇫🇷 Décisions RH sécurisées par l'évaluation scientifique



## AVANTAGES

**Compétences Pro Service®** est la solution experte pour les **recruteurs, responsables RH et managers opérationnels** qui souhaitent **fiabiliser leurs décisions d'embauche, réduire le turnover et optimiser la qualité de service**. Grâce à une évaluation rigoureuse et scientifique des **compétences relationnelles, personnelles, techniques et comportementales**, ce test vous permet d'**anticiper la performance réelle** des candidats sur le terrain.

En révélant les **soft skills essentiels** à la réussite dans les fonctions de service, vous assurez des **recrutements plus justes**, une **expérience client durablement positive** et une **meilleure stabilité des équipes**. Cette approche objectivée limite les biais cognitifs et aligne les profils recrutés avec les **valeurs, les exigences métier** et les **standards de qualité** de votre organisation.

Adopter **Compétences Pro Service®**, c'est choisir une **démarche innovante**, fiable et rapide pour tous vos enjeux de **recrutement, mobilité interne, évaluation des potentiels, gestion des talents** et **qualité de la relation client**. Le test est **scientifiquement validé**, disponible en plusieurs langues, et s'intègre facilement à vos processus, quels que soient vos effectifs ou votre secteur d'activité.



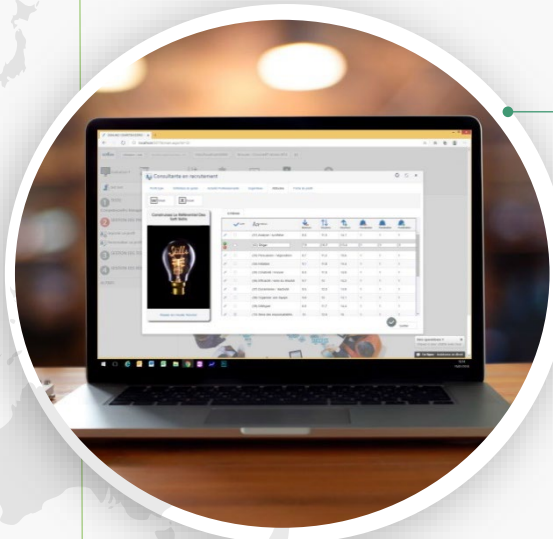
## PSYCHOMÉTRIE

### 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



124 référentiels métiers  
inclus

# COMPÉTENCES PRO SERVICE ®



## DIMENSIONS ET CRITÈRES ÉVALUÉS

### DIMENSION PROFESSIONNELLE

- Capacité d'**observation** et d'analyse des situations
- **Rigueur** et sens de l'exécution dans les tâches confiées
- **Organisation personnelle** efficace
- Gestion des priorités et respect des consignes
- Respect des **procédures** et des normes en vigueur

### DIMENSION RELATIONNELLE

- **Écoute active** et compréhension des besoins
  - Capacité à **travailler en équipe** et à collaborer
  - **Adaptabilité** à différents interlocuteurs et contextes
  - **Sociabilité** et aisance relationnelle
  - Maîtrise de la **communication** et de la négociation
  - **Maîtrise de soi** et gestion des émotions
- Disponibilité et sens du service

### DIMENSION TECHNIQUE

500 QCM de connaissances et savoir faire du métier

### DIMENSION PERSONNELLE

- **Autonomie** et sens des responsabilités
- **Sens pratique** et efficacité opérationnelle
- **Vigilance** et attention aux détails
- **Initiative** et capacité à anticiper
- **Résistance** au stress et à la pression
- Gestion de la fatigue et maintien de la motivation

