

Autoévaluation – Évaluation d’entrée Programme – Service à la clientèle



	Oui	Non	Un peu
1. Je me sens confiant lorsque je dois interagir avec les autres.			
2. Je suis à l’aise d’aider les gens à résoudre des problèmes.			
3. Je m’adapte à de nouvelles situations.			
4. Je communique facilement avec les autres.			
5. J’ai une bonne éthique de travail.			
6. Je gère mon temps efficacement.			
7. Je suis calme dans des situations stressantes.			
8. Je suis à l’aise de manipuler l’argent et de traiter des transactions.			
9. Je suis confiante lorsque je dois résoudre des problèmes.			
10. Je suis à l’aise dans un environnement au rythme rapide.			
Total			

Quel est ton niveau de confiance de bien réussir
dans un poste au service à la clientèle?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beaucoup					Assez				Un peu

Questions

Choisis les bonnes réponses.

1. Un client entre dans le magasin pour acheter un ordinateur. Il n'est pas très connaissant en informatique. D'après toi, pour bien servir le client, tu dois :
 - a. comprendre les besoins des clients.
 - b. lui vendre quelque chose à bon prix.
 - c. montrer au client que tu es amical.
2. Parmi les valeurs suivantes, laquelle n'est pas une compétence nécessaire dans un poste au service à la clientèle?
 - a. L'intégrité
 - b. La débrouillardise
 - c. La communication
 - d. Aucune de ses réponses
 - e. Toutes ces réponses
3. Le client te demande où sont les toilettes dans le restaurant. Parmi ces choix, laquelle est la meilleure réponse?
 - a. À l'arrière du restaurant à droite.
 - b. Entre la cuisine et la salle à manger.
 - c. Descendez l'allée, puis tournez à droite. Les toilettes sont entre la cuisine et la salle à manger.
4. Un client cherche un article spécifique dans le magasin. Tu ne comprends pas ce qu'il essaie de te dire. Il semble avoir un trouble de la parole. Que fais-tu?
 - a. Tu finis ses phrases pour lui, car il a de la difficulté.
 - b. Tu lui dis de parler plus clairement.
 - c. Tu t'excuses et lui dit que tu ne peux pas l'aider.
 - d. Tu lui demandes de l'écrire sur un bout de papier.
5. Un client entre dans le bureau du dentiste, mais tu as un document à remettre au dentiste. Que fais-tu?
 - a. Tu le laisses attendre un peu.
 - b. Tu arrêtes ce que tu fais et tu lui souhaites la bienvenue.
 - c. Tu lui dis d'attendre, car tu es déjà occupé.

6. Pour promouvoir les services ou les produits d'un établissement, tu dois premièrement :
- a. parler de façon claire et positive.
 - b. communiquer efficacement.
 - c. connaître les produits et les services.
7. Pour régler les plaintes et les réclamations des clients de façon professionnelle, tu dois :
- a. rappeler la nature du problème pour montrer que tu écoutes et que tu comprends.
 - b. dire au client que ce n'est pas de sa faute.
 - c. donner au client ce qu'il veut afin qu'il ne soit pas fâché.
8. Le total de l'achat du client est de 13,80 \$. Il te remet 20 \$. Combien de monnaie dois-tu lui remettre?
- a. 6 \$
 - b. 6,20 \$
 - c. 16,20 \$
 - d. 7,20 \$
9. Le prix régulier du manteau est de 49,98 \$ et le rabais est de 50 %. Calcule le prix réduit et choisis la bonne réponse.
- a. 20 \$
 - b. 20,99 \$
 - c. 24,99 \$
 - d. 24 \$
10. Un appel téléphone agréable et efficace tient compte des éléments suivants :
- a. Laisser le téléphone sonner trois fois avant de répondre.
 - b. Donner votre nom et le nom de l'entreprise.
 - c. Faire autre chose en répondant à un appel.
 - d. Bien écouter la personne qui parle.
 - e. Parler lentement et de façon claire.