

FICHE DESCRIPTIVE - TEST EN LIGNE

Test de service à la clientèle (TH-CLIENT)™

Le Test de service à la clientèle (TH-Client) est un outil psychométrique en ligne qui évalue la manière dont un candidat réagit à diverses situations de relation client. Chaque question propose une mise en situation réaliste où le candidat doit analyser le contexte et choisir la combinaison de comportements la plus appropriée pour offrir un service de qualité.

DIMENSIONS ÉVALUÉES

- ▶ Orientation vers la clientèle
- ▶ Savoir transmettre l'information
- ▶ Communications interpersonnelles
- ▶ Résolution de problèmes

FORMAT

40 questions à choix multiples

COÛT

45 \$

DURÉE

90 minutes

LANGUES DISPONIBLES

Français
Anglais

QUALITÉS PSYCHOMÉTRIQUES

- ▶ Normes : Le Test de service à la clientèle a été validé auprès d'un échantillon normatif de 5 046 personnes adultes, œuvrant principalement dans le secteur public québécois.
- ▶ Fidélité : La cohérence interne de l'ensemble du test, estimée par l'alpha de Cronbach, est de 0,51. Le coefficient test-retest obtenu auprès de 84 personnes atteint 0,83 pour le score global, indiquant une stabilité élevée des résultats sur une période moyenne de 22 mois.
- ▶ Validité : Le test a été validé auprès d'un groupe d'experts et pré-testé auprès d'un groupe de personnes occupant un poste lié au service à la clientèle (validité de contenu).

* TH-Client™- Test de service à la clientèle – marque de commerce de HRID - tous droits réservés