

# SYNTHÈSE

## PI en Service Client : L'impact de l'éloignement

**S**ervice Client : Ces deux mots peuvent avoir une signification très différente dans les nombreuses situations où ils sont utilisés. Qu'est ce que réellement le service client, et quelles sont les personnes les mieux qualifiées pour réussir dans cette fonction ?

Tout d'abord, une définition simple du Service Client est celle ci : le Service Client consiste à fournir des biens et des services ou résoudre les problèmes des clients. De nombreuses personnes considèrent comme acquis que le Service Client est une activité B fort. Mais est-ce la réalité? Avant de valider ou non cette idée, nous devons nous poser quelques questions :

- Que vendons nous et à qui le vendons nous ?
- Quelles sont les caractéristiques de notre acheteur type ?

Par exemple si vous fabriquez et vendez des cartes électroniques pour ordinateurs dans une grande surface vous pouvez probablement vous attendre à ce que votre acheteur ait un profil Predictive Index B faible/D fort. A quel type d'approche cet acheteur répondra t-il le plus favorablement ?

Il est aussi important de considérer l'éloignement entre le client et celui qui donne le service. Si la transaction est en face à face, et qu'il n'y a pas réellement de distance entre les parties, il est fort probable que les personnes les plus efficaces en service client ont une variante du profil PI B fort. Cependant, si le client est à Marseille et que le service est donné à Lille, est ce que la préférence pour le B fort tient toujours ?

Parmi les études statistiques de validité liées au critère que Praendex a réalisé au fil des ans, il y en a un bon nombre qui concerne la position

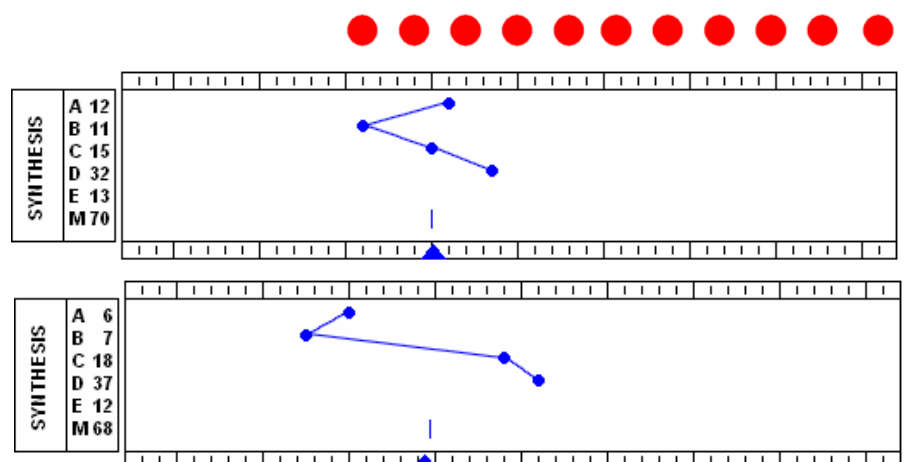
de Service Client dans de nombreux types de métiers. Il est clair en analysant ces études que l'éloignement géographique joue un rôle important pour déterminer quels types de personnes réussissent.

Considérez les deux profils ci-dessous. Ils sont le résultat d'études de validité pour des positions de Service Clients de deux grandes organisations internationales. Dans ces deux cas, les opérateurs du Service Client sont regroupés dans un même endroit et traitent les appels entrants concernant des problèmes de différentes natures. Il y a ici peu de discussions informelles. Les réponses doivent être données précisément et efficacement. Un des critères de performance est le nombre d'appels traités et les appels sont régulièrement écoutés pour s'assurer de la qualité.

Ces profils sont les moyennes statistiques de groupes d'opérateurs qui réussissent le mieux dans deux entreprises utilisatrices du PI, et à l'évidence aucun de ces groupes n'est B fort. Les deux sont B faible/D fort. Ceci décrit un style de communication factuel, analytique, détaillé, précis. Si vous êtes le client et que vous avez un

problème, cela signifie que votre appel téléphonique sera pris de manière professionnelle et rapidement. Vous n'aurez pas à vous soucier de bavardages ou de conversations futiles. Votre temps ne sera pas gaspillé. Vous obtiendrez l'information que vous êtes venu chercher et vous pourrez rapidement retourner à vos autres activités courantes.

Les tensions potentielles résultant de l'interaction entre un client probablement mécontent et l'opérateur du Service Client sont dissipées parce que ces deux personnes ne se voient en fait jamais. Que ce soit par téléphone, fax ou email, la distance crée une situation qui permet aux personnes B faible/D fort de fonctionner efficacement dans un rôle de résolution de problèmes clients. Il est probable même que cette même personne aura de la difficulté à prendre en main efficacement le même poste si le client se trouvait de l'autre coté d'un comptoir ou d'un bureau. C'est là que les aptitudes du B fort entrent en jeu. L'éloignement physique et géographique est un élément clé pour déterminer si vos opérateurs de Service Client doivent être B fort ou peuvent être B faible.



## Management : une aide à portée de main

**V**ous êtes en position de direction ou management et votre profil est celui d'un A fort/B plus faible. Vous avez confiance en vos compétences professionnelles, en votre capacité à analyser et résoudre les problèmes, à prendre des décisions sur la base d'informations sérieuses et d'une réelle expérience. Vous êtes considéré comme un pro et êtes respecté pour cela.

Cependant, il peut vous arriver d'avoir à faire face de plus en plus souvent à des situations qui demandent de traiter des questions moins tangibles, sur lesquelles vous vous sentez moins confortable ou moins en confiance. Il se pourrait que ces questions impliquant des personnes, à propos de personnes ou de groupes de personnes arrivent de plus en plus fréquemment maintenant que dans le passé. Les études montrent qu'en moyenne 18 pourcent du temps d'un dirigeant est passé à résoudre des conflits de personnalité entre employés. La personne A vient se plaindre de la personne B; la personne B en retour vient se plaindre de la personne A, etc.. Plus la pression est forte sur les épaules de chacun – et avec les réductions en tous genres dans les organisations, tout le monde semble être aujourd'hui sous pression – plus forte est la tendance de chacun à montrer du doigt l'autre pour justifier de ses propres surcharges. Et un dirigeant commence à se sentir de moins en moins un dirigeant et de plus en plus souvent un arbitre.

Toutes les observations suggèrent que des situations de cette sorte seront de plus en plus fréquentes à l'avenir. Sans doute, des choses telles que la délocalisation, la réduction des effectifs, le re-ingéneering, les changements d'actionnaires et de dirigeants ont toutes des effets déstabilisants sur les organisations. Elles causent des perceptions d'insécurité et d'incertitude parmi les employés, lesquelles perceptions, sans aucune surprise, génèrent des niveaux de stress et de conflits personnels et interpersonnels plus élevés. Pour avoir quelques espoirs d'au moins maintenir, au mieux améliorer, les

niveaux de productivité dans ces conditions, les dirigeants n'ont d'autre choix que de prendre en main (constructivement) ces problèmes... qu'on le veuille ou non.

Donc, nous y voilà. Le problème ne va pas s'évaporer ni diminuer. Il a même de forte chance de grandir. Avoir à passer du temps en médiation, coaching, conseil, arbitrage est peut être la dernière chose que vous voulez faire. Si vous le pouviez, vous laisseriez cela à des B fort/A plus faible de votre organisation, qui vous pouvez l'observer, traitent les problèmes humains avec plus de compréhension et de confort que vous, et avec de meilleurs résultats. Mais vous ne pouvez pas faire cela.

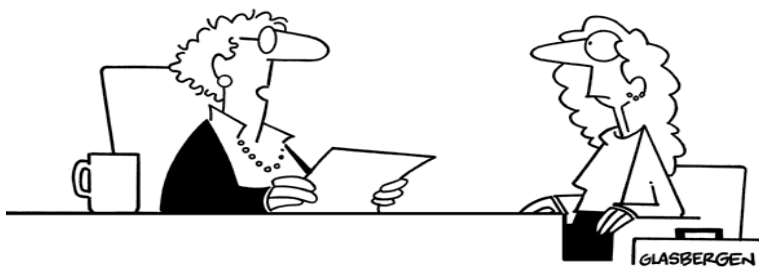
Alors que faire ? Eh bien considérez donc ce qui suit: Vous réussissez avec vos responsabilités maintenant parce que vous avez, ou savez obtenir les informations dont vous avez besoin. Un aspect majeur de votre difficulté à traiter des problèmes intangibles de vos collaborateurs et plus généralement de votre organisation est que vous pouvez ne pas avoir, ou ne pas savoir où obtenir les informations sur les personnes. Si la Direction des Ressources Humaines est formée au Predictive Index elle n'est inévitablement pas accessible dans toutes les nombreuses situations où les questions de personnes se posent. En réalité pour résoudre ces problèmes, prendre des décisions et les assumer personnellement, vous êtes la plupart du temps seul, face à vous-même. Niveau d'information bas – niveau de confiance bas et donc bas niveau d'accomplissement. Situation désespérée ? Non! La solution est à portée de main.

Revoyez ce que vous avez appris durant le séminaire Predictive Index. Disposez des profils Predictive Index des personnes de l'organisation dont vous avez la responsabilité. Apprenez à analyser et comprendre les profils Predictive Index individuellement et globalement et vous avez l'information dont vous avez besoin. Avec cette information vous comprendrez pourquoi les personnes ou groupes de personnes à problèmes se comportent comme ils se comportent –quels sont leurs besoins, ce qui les motive, pourquoi ils sont un problème aujourd'hui ou pourraient l'être demain.

Donner des informations utiles, spécifiques, objective à propos de comment et pourquoi les personnes et groupes de personnes se comportent est ce que le Predictive Index fait pour les dirigeants qui ont appris à l'utiliser. Posséder l'information dont vous avez besoin quand vous en avez besoin est un point majeur. Cela veut dire que quand vous devez prendre une décision, elle a plus de chance d'être la bonne. Le PI vous donne la compréhension nécessaire pour résoudre les problèmes de personne constructivement, peut être pas chaque fois, mais en tous cas encore plus souvent qu'il n'aurait été possible autrement.

Et avec le Predictive Index comme source d'information et de compréhension, alors même que vous n'appréciez peut être pas plus cette partie de votre travail qu'auparavant, vous êtes capable de la traiter avec plus d'assurance et d'autorité que dans le passé, et avec une bien plus forte probabilité de réussite.

Copyright 2003 by Randy Glasbergen.  
www.glasbergen.com



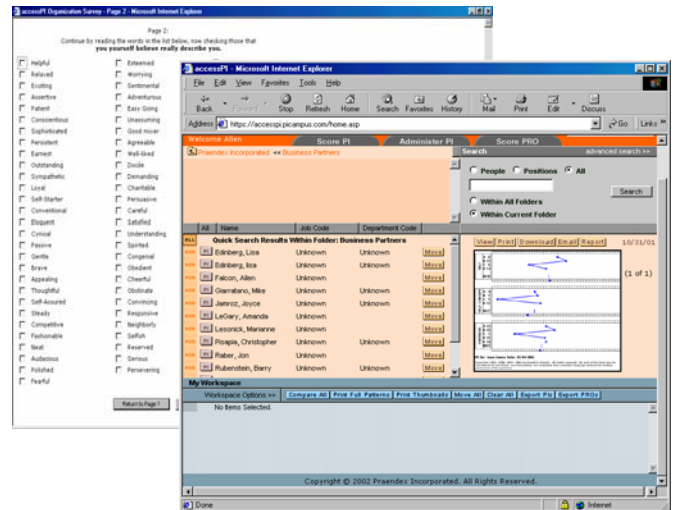
"OUI, nous avons un plan Santé. Nous attendons que vous restiez travailler en élevant votre rythme cardiaque à 140 battements par minute."

## Toujours plus d'efficacité

Le nouveau logiciel est officiellement arrivé. Complètement traduit en cinq langues dont le français, avec des passations possibles en dix langues, **accessPI** utilise la puissance d'internet pour vous proposer de nouvelles fonctionnalités et faciliter la gestion des profils Predictive Index.

Vous pourrez désormais traiter, partager, gérer et comparer les informations Predictive Index plus efficacement.

(suite page 4)



## Formation - Quoi de neuf ?

En plus des séminaires traditionnels PI, deux nouveaux séminaires experts sont proposés en janvier. Ces séminaires sont appuyés par des supports, travaux pratiques et informations à jour sur les recherches en cours. Réservez vos places en utilisant le site internet [www.praendexfrance.com](http://www.praendexfrance.com) rubrique "formation" ou appelez nous au 01.47.55.62.41.

### Séminaire PI

Les prochaines dates de séminaires inter-entreprises sur Paris sont les suivantes:

- 14 au 16 octobre 2003
- 25 au 27 novembre 2003
- 13 au 15 janvier 2004
- 2 au 4 mars 2004
- 27 au 29 avril 2004
- 2 au 4 juin 2004

Pour les séminaires intra-entreprise, à partir de cinq participants, veuillez nous contacter pour convenir de dates.

### Rafraîchissement

Nous vous rappelons qu'une fois formé au PI, les rafraîchissements sont gratuits. Si vous n'avez pas pratiqué récemment ou voulez revoir les bases du PI, deux possibilités vous sont proposées : participez à la dernière journée d'un séminaire PI ou vous inscrire à une journée de rafraîchissement spécialement programmée. La prochaine journée spéciale rafraîchissement est le **mardi 20 janvier 2004**.

### Conditions générales

Le prix du séminaire PI est de 3.100 CHF (2.200 €). Les sessions de "Rafraîchissement" sont gratuites. Le prix des séminaires experts en Recrutement et Management est de 700 €. Ces prix s'entendent hors frais de salle, repas et pauses.

### Recrutement PI

Ce séminaire expert s'adresse aux personnes ayant pratiqué le PI et souhaitant approfondir les aspects recrutement. Les sujets abordés durant ce séminaire sont les suivants: processus de recrutement (filtrage et séduction), moyens de définir les postes, conduite d'entretien, autres concepts à mesurer, autres tests et autres techniques: biodata, centres d'évaluation, entretiens structurés. Utilisation des informations après recrutement. Cette formation se déroule sur Paris le **jeudi 22 janvier 2004**.

### Management PI

Ce séminaire s'adresse aux dirigeants et cadres formés au PI. Sur la base des informations PI, les compétences suivantes sont développées : Leadership individuel et leadership d'équipe, Coaching et techniques de développement personnel, feed-back, travail d'équipe, approche globale des comportements de l'organisation. Date à retenir : le **jeudi 8 janvier 2004**.

Pour plus d'informations ou répondre à vos questions à propos des sujets couverts dans ce documents, contacter Praendex Europe France.

50, Avenue Raymond Poincaré - 75116 Paris

Tel : 01 47 55 62 41

Fax : 01 53 01 67 83

Email : [praendex-france@noos.fr](mailto:praendex-france@noos.fr)

Site internet : [www.praendexfrance.com](http://www.praendexfrance.com)

## ● Nouvelles fonctionnalités d'accessPI:

- Passation à distance par internet dans 10 langues: la personne reçoit un email l'invitant à se connecter sur le site de passation. Un lien lui permet un accès immédiat. Une fois saisi le code d'accès, le questionnaire du PI se passe de manière encadrée. Puis le traitement du formulaire est réalisé instantanément. Le profil PI est rangé dans la base de donnée choisie.
- Pour certains recrutements, vous pouvez donc disposer du PI du candidat avant même de le recevoir.
- Passation en poste devant l'ordinateur avec traitement instantané des profils. Même chose que ci-dessus mais un ou plusieurs ordinateurs sont dédiés à la passation.

Cette nouvelle fonctionnalité est particulièrement intéressante pour les recrutements de masse. Il n'est plus nécessaire de saisir ou scanner des formulaires.

- Envoie des profils PI par email. Possibilité d'inclusion des profils dans des rapports.
- Sortie de commentaires sur le profil du Soi et sur les profils de postes.
- Sous-traitance de la gestion des données sur le site sécurisé. Les problèmes d'informatique et de réseau sont ainsi évités. Les données sont accessibles au bureau ou partout en déplacement à partir d'internet.

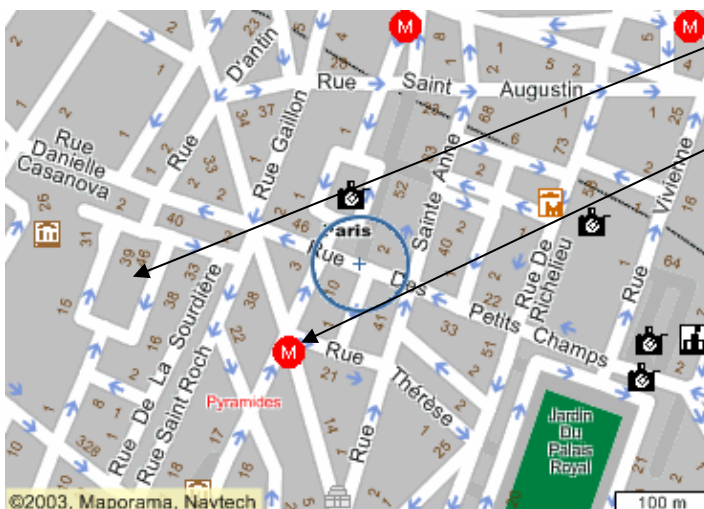
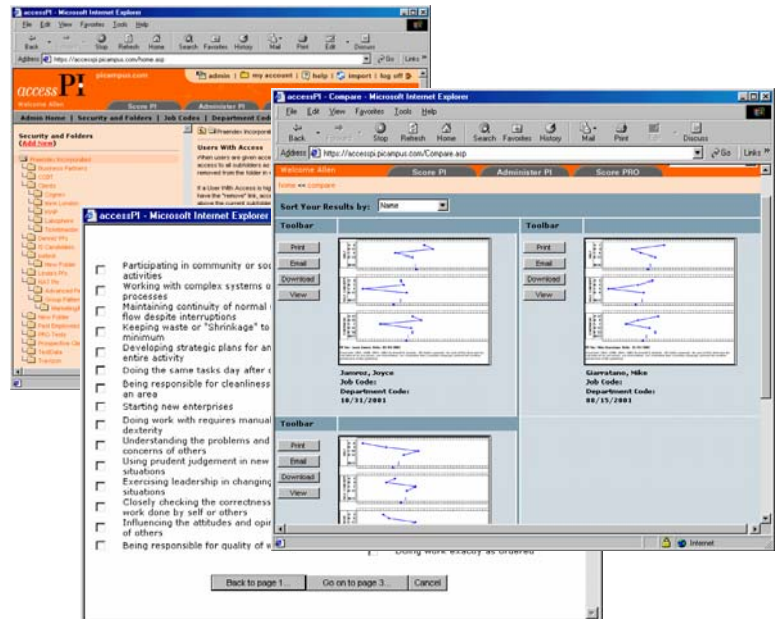
## Coût d'acquisition

accessPI est proposé au prix avantageux de 400 USD à la mise en route, et 20 USD/an par utilisateur, quelque soit le nombre de passations pour tout client à jour de sa licence PI.

## Découverte d'accessPI

Nous vous proposons de découvrir accessPI à l'occasion d'un petit déjeuner organisé au Columbus Café, 40 rue des Petits Champs, 75002 Paris, le mardi 21 octobre. Vous pourrez par la même occasion apprécier la performance des connections internet par le système Wifi.

Cette présentation est réservée aux personnes formées au Predictive Index. Présentations et rencontres informelles de 8 heure 30 à 10 heure 30. Petit déjeuner ou café offerts par Praendex Europe. Merci bien de confirmer votre participation avec le coupon joint ou sur [www.praendexfrance.com](http://www.praendexfrance.com) rubrique Evénement.



Pour l'accès : Parking Saint Honoré ou métro Pyramides.

Si vous ne pouvez pas vous rendre à la présentation du mardi 21 octobre, profitez d'un accès gratuit d'un mois ou participez à une web conférence en anglais : programme sur le site [www.picampus.com](http://www.picampus.com) (si vous n'avez pas votre code demandez le par internet en envoyant un email à [f.lc.praendex@noos.fr](mailto:f.lc.praendex@noos.fr)).