



EXERCICE D'HABILETÉS AGENCE AIR-SOL (TH-AIRSOL 06)

RAPPORT D'ÉVALUATION

Personne candidate :
Candidat X

Date d'évaluation :
Janvier 200X

Exercice d'habiletés

Agence Air-Sol

Candidat(e) : Candidat X

Date de l'évaluation : Janvier 200X

Notes explicatives du type d'examen

L'Exercice d'habiletés Agence AIR-Sol (TH-AIRSOL 06) évalue la capacité à réagir adéquatement, par écrit, à des situations susceptibles d'être rencontrées en emploi, dans le cadre d'un poste impliquant la responsabilité d'un centre de service. Ces situations peuvent comprendre des demandes du supérieur immédiat, des collègues, des autres points de service, du siège social et des fournisseurs ou des clients de l'organisation.

Dans le cadre de cet exercice, la personne candidate aura à répondre à une série de mises en situation sous forme de texte continu ou télégraphique. Cet exercice comporte quatre (4) mises en situation qui doivent être complétées en faisant appel à des habiletés requises par rapport à cinq (5) critères d'évaluation. La personne candidate devra analyser chaque mise en situation et prendre les meilleures décisions compte tenu des renseignements fournis et de la documentation de base disponible.

Échelle d'évaluation

Dans ce rapport, les résultats sont présentés en fonction de l'échelle d'évaluation suivante :

Excellent 5	Le candidat répond aux principaux aspects et critères de l'évaluation et ses réponses sont appropriées. Le candidat a surpassé les attentes.
Très bon 4	Le candidat répond à la plupart des critères de l'évaluation et aucune lacune majeure dans les aspects évalués n'a été notée. Le candidat démontre une performance au-dessus de la moyenne.
Bon 3	Quelques-uns des critères principaux et secondaires de l'évaluation ont été soulevés. Le candidat démontre quelques lacunes mineures par rapport aux critères évalués.
Faible 2	Le candidat omet des aspects et des critères de l'évaluation importants. Le candidat présente quelques lacunes majeures et éprouve des problèmes.
Très faible 1	Le candidat omet la plupart des aspects évalués et présente plusieurs lacunes majeures. Il est incapable de répondre ou ses réponses sont inappropriées.
Absent 0	Le candidat ne démontre d'aucune façon le critère d'évaluation.

Exercice d'habiletés Agence Air-Sol

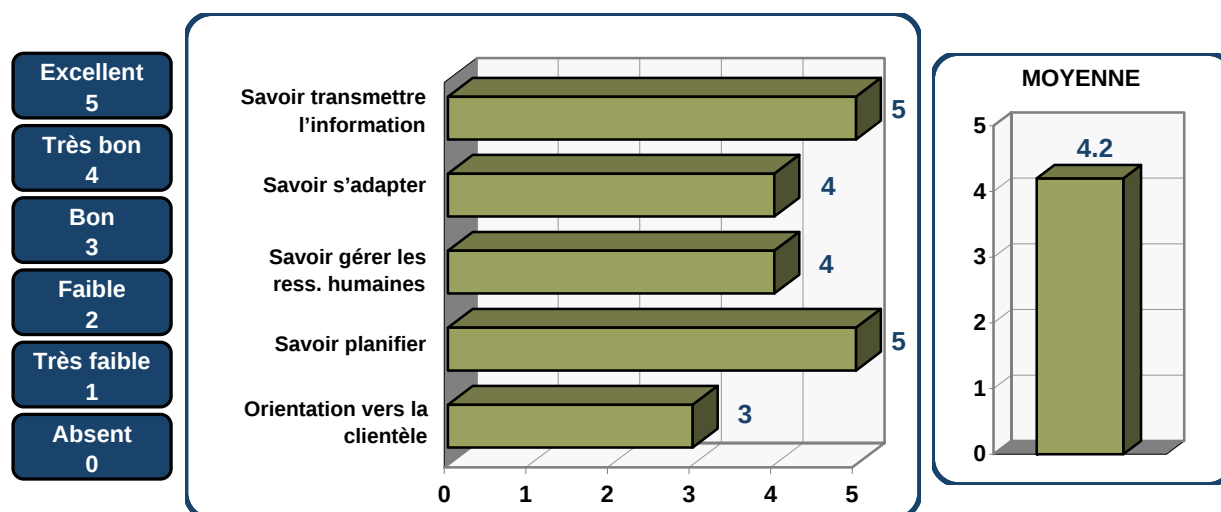
Candidat(e) : Candidat X

Date de l'évaluation : Janvier 200X

Définition des compétences évaluées

- **SAVOIR TRANSMETTRE L'INFORMATION** : Sait transmettre de l'information en utilisant des moyens et des approches appropriés afin d'exercer un impact sur son auditoire.
- **SAVOIR S'ADAPTER** : Accueille les changements de façon positive en modifiant de façon appropriée son comportement ou ses façons de faire.
- **SAVOIR GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES** : Met en place des mécanismes visant à créer un climat de travail positif et à acquérir, conserver et développer une main-d'œuvre compétente travaillant à l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation.
- **SAVOIR PLANIFIER** : Élabore des plans qui tiennent compte du temps et des ressources disponibles et qui visent à atteindre les objectifs fixés par le biais de mécanismes, d'activités ou de programmes appropriés.
- **ORIENTATION VERS LA CLIENTÈLE** : Vise à établir une relation à long terme et à offrir un service de qualité aux clients afin de répondre à leurs besoins et de maintenir un haut niveau de satisfaction.

Résultats globaux



Exercice d'habiletés

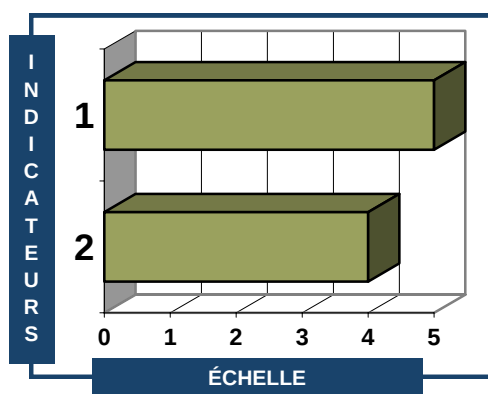
Agence Air-Sol

Candidat(e) : Candidat X

Date de l'évaluation : Janvier 200X

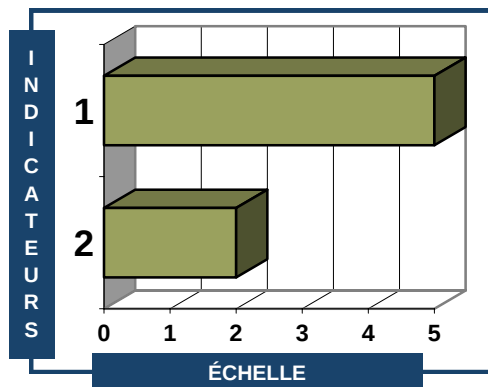
Résultats par compétence mesurée

Savoir transmettre l'information



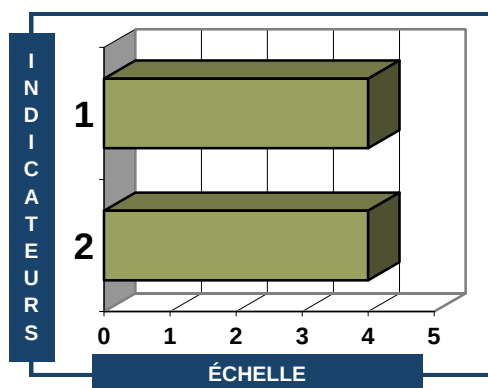
- 1 Transmet de l'information à son supérieur et à la clientèle**
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate sait donner l'information exacte et des explications pertinentes à son supérieur et à la clientèle.
- 2 Transmet de l'information à ses collègues ou à ses subordonnés**
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate sait donner l'information exacte et des explications pertinentes à ses collègues ou à ses subordonnés.

Savoir s'adapter



- 1 Fait une analyse du contexte**
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate sait percevoir les besoins d'ajustement.
- 2 S'adapte à la situation**
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate adapte sa manière d'agir autant dans ses relations interpersonnelles que dans sa façon de gérer les situations.

Savoir gérer les ressources humaines



- 1 Utilisation des outils ressources humaines**
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate favorise l'utilisation des outils ressources humaines mis à sa disposition, tels que la formation et le développement des compétences de ses employés. Évalue également jusqu'à quel point elle sait déterminer les besoins en matière de main-d'œuvre.
- 2 Établissement d'un bon climat de travail**
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate sait créer un climat de travail stimulant au sein de son équipe en valorisant une saine gestion des ressources humaines et en favorisant le travail d'équipe.

Exercice d'habiletés

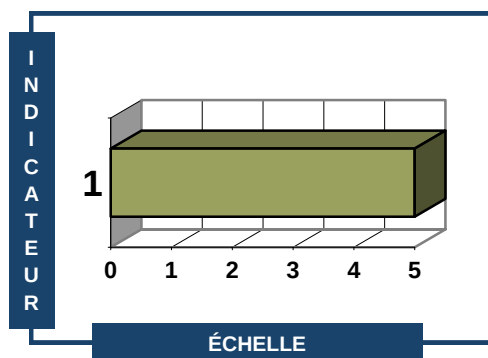
Agence Air-Sol

Candidat(e) : Candidat X

Date de l'évaluation : Janvier 200X

Résultats par compétence mesurée

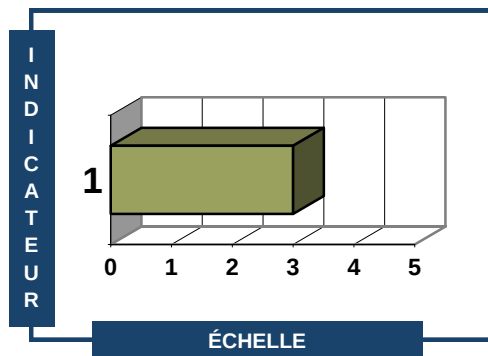
Savoir planifier



1 Planification des activités

Évalue jusqu'à quel point la personne sait définir les priorités des actions qu'elle prévoit entreprendre, et ce, en fonction de l'ensemble des situations présentées. Évalue jusqu'à quel point la personne candidate sait établir des plans d'actions complets et effectuer un contrôle sur le bon déroulement des activités.

Orientation vers la clientèle



1 Souci du service à la clientèle

Évalue jusqu'à quel point la personne candidate démontre une préoccupation à promouvoir la qualité du service et la satisfaction de la clientèle.