



Restitution du profil TAC

Candidat	Philippe Exemple
Poste	Test
Société	Test
Responsable	Test
Secteur	Test
Dossier	Test
Date de validation	04 / 05 / 2006

Le TAC® analyse les différents critères permettant d'évaluer les aptitudes commerciales :

- La réactivité
- La connaissance des techniques de vente
- La résistance à la pression client
- Les attitudes vis-à-vis de la vente

Le TAC constitue :

- Un outil additionnel d'aide à la décision pour un recrutement ou une analyse de mobilité interne
- Une évaluation des besoins en formation des commerciaux en place
- Un guide des Managers pour la progression de leurs collaborateurs

Les résultats doivent s'apprécier dans le cadre d'un poste spécifique et d'une société donnée.

Un débriefing, au minimum oral, est dû au candidat qui en fait la demande.

Conformément à la législation française, le site www.feature-tac.com est déclaré à la CNIL, sous le numéro 1058517. Le TAC est déposé au près de l'INPI sous les numéros 173932/3.

Sommaire

Page2	Dispositions Commerciales
Page3	Choix des Approches Commerciales
Page4	Analyse de la Réactivité Analyse des Temps de Réponse
Page5	Connaissance du Processus de Vente Analyse de la Qualité des Réponses
Page6	Résultats selon les Phases de la Vente
Page7	Attitudes par rapport à la Vente
Page8	Conseils de Progression Personnalisés

Feature DDC - 3, rue JF Belbeoch 94410 SaintMaurice01 42 83 26 64
Test d'Aptitude Commerciale - Feature DDC - INPI 173932/3

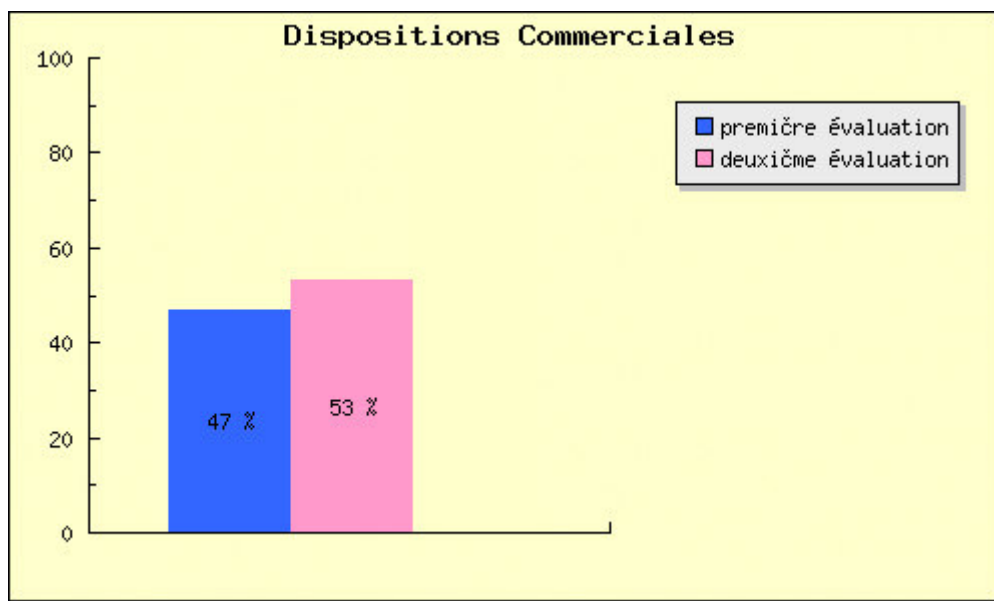
RESULTATS : Philippe Exemple

Dispositions Commerciales

Les résultats des Dispositions Commerciales sont obtenus en fonction du nombre et de la qualité des réponses données lors des 10 premières minutes du test.

- La première évaluation est basée sur le premier choix du candidat, c'est-à-dire la réponse que le candidat a estimé correspondre à la meilleure approche commerciale par rapport à la situation décrite dans le questionnaire
- La deuxième évaluation tient compte de l'approche que le candidat a estimé être la "deuxième meilleure" par rapport à cette même situation
- Il importe de tenir compte des deux évaluations, car la vente n'est pas une science exacte et une solution "deuxième" peut s'avérer également positive
- Le tableau d'évaluation compare également les résultats du candidat à la moyenne de tous les TAC réalisés à ce jour.

Première évaluation	Deuxième évaluation
46.67 %	53.33 %



Evaluation des Dispositions Commerciales					
Niveau	Correspondance	Score Candidat		Moyenne TAC	
		Eval. 1 %	Eval. 2 %	Eval. 1 %	Eval. 2 %
> 70 %	Très bon niveau				
60 % < x < 70%	Bon niveau				
40 % < x < 60%	Niveau moyen	46.67	53.33	47.6	54.68
< 40%	Faible ou inexpérimenté				

Feature DDC - 3, rue JF Belbeoch 94410 SaintMaurice01 42 83 26 64
Test d'Aptitude Commerciale - Feature DDC - INPI 173932/3

RESULTATS : Philippe Exemple

Choix des Approches Commerciales

Cette partie analyse le détail des réponses du candidat, lors des 10 premières minutes du test. Les résultats indiquent le nombre de fois où le candidat a :

- Choisi comme son premier choix, la meilleure réponse (meilleure approche)
- Choisi comme son premier choix, la deuxième meilleure réponse (deuxième approche)
- Choisi comme son premier choix, la troisième meilleure réponse (troisième approche)
- Choisi comme son premier choix, la quatrième meilleure réponse (quatrième approche)

La première approche est la meilleure réponse, compte tenu des "best practices" communément admises de la vente.

Cependant, la seconde approche peut aussi s'avérer efficace (mesure de la flexibilité)

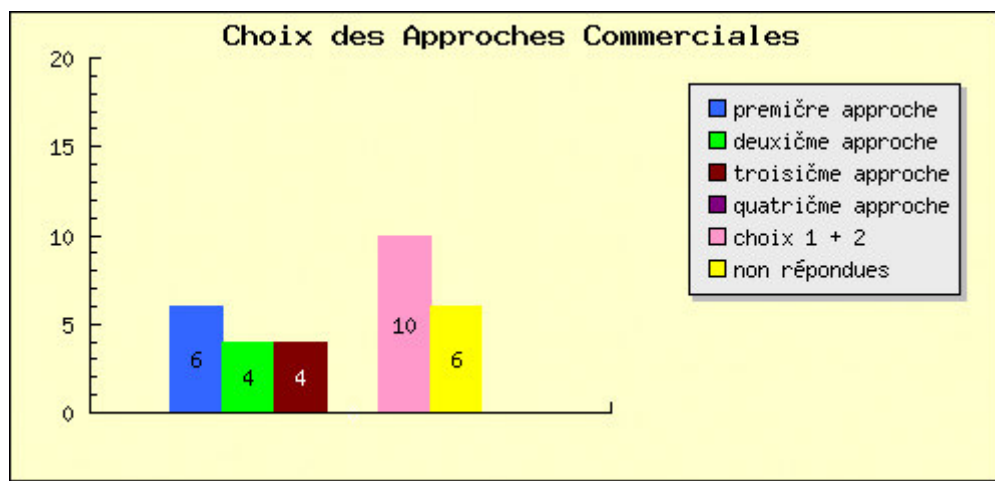
Le troisième peut représenter une prise de risques moyens vis à vis d'un client.

La quatrième peut constituer un risque fort.

- Un bon résultat dans les bons choix est supérieur à la moyenne des TAC et, bien sur, un bon résultat dans les risques, lui est inférieur (moins de prises de risques)

Choix des Approches Commerciales		
Types d'approches	Choix du candidat	Moyenne TAC
Nombre de fois où le candidat a choisi <u>la meilleure approche</u>	6	6
Nombre de fois où le candidat a choisi <u>la deuxième approche</u> , comme étant la meilleure	4	4
Total des deux premières approches	10	10
Nombre de fois où le candidat a choisi <u>la troisième approche</u> , comme étant la meilleure	4	3
Nombre de fois où le candidat a choisi <u>la quatrième approche</u> , comme étant la meilleure	0	2
Nombre de questions <u>non répondues</u> , lors des 10 premières minutes	6	5

Tableau de correspondance des codes couleurs		
Inférieur à la moyenne TAC	Egal à la moyenne TAC	Supérieur à la moyenne TAC



Feature DDC - 3, rue JF Belbeoch 94410 SaintMaurice01 42 83 26 64
Test d'Aptitude Commerciale - Feature DDC - INPI 173932/3

RESULTATS : Philippe Exemple

Analyse de la Réactivité

L'entretien de vente est synonyme de forte réactivité ; il est rare, même lors de ventes à cycle long qu'un client accepte de ne pas avoir très rapidement les réponses à ses questions.

Le nombre de questions répondues lors des 10 premières minutes donne une indication sur la réactivité du candidat.

Cependant, la rapidité n'est pas une garantie de la meilleure aptitude commerciale.

- En effet, si l'on peut considérer que le candidat ayant répondu à beaucoup de questions lors des 10 premières minutes a plus de possibilités d'avoir un meilleur score en terme de Dispositions Commerciales (voir plus haut : Dispositions Commerciales), dans la pratique cela peut aussi jouer contre le candidat, de deux façons :
- Tout d'abord en se précipitant, le candidat ne prend pas le temps - même limité - de la réflexion et donc son score peut ne pas être bon
- Deuxièmement, tous les candidats complètent le test en totalité et, même si le temps de réponse donné au départ (10 minutes) est dépassé, lors de l'analyse de l'ensemble des questions du TAC (Compréhension du Processus de Vente), le candidat "rapide" peut être défavorisé car les niveaux d'évaluation sont sensiblement supérieurs et que, bien sur, il ne peut améliorer son score, ayant déjà répondu à l'intégralité du questionnaire TAC
- En fin de questionnaire, il est aussi demandé au candidat de s'auto évaluer sur sa réactivité. La comparaison du résultat au test avec son auto évaluation donne un éclairage sur la façon dont le candidat s'analyse et se connaît

Evaluation du niveau de Réactivité				
Nombre de questions répondues en 10 minutes	Niveau	Correspondance	Moyenne TAC	Auto Evaluation du Candidat
14	20	Très bonne	15	14
	17/19	Bonne		
	14/16	Moyenne		
	10/13	Médiocre		
	<10	Faible		

Analyse du Temps de Réponse

Le chronométrage du TAC simule la pression client. L'analyse réalisée sur la différence de temps de réponse moyen par question, dans les 10 premières minutes du test et sur le temps additionnel nécessité pour le finaliser, donne des indications sur la réaction du candidat à la pression :

- Au-delà d'une différence de +15%, le candidat peut avoir besoin de pression pour avancer
- En deçà d'une différence de -15%, le candidat peut présenter un souci de résistance à la pression. Souvent, ces candidats donnent de meilleures réponses une fois la pression écartée

Analyse du Temps de Réponse	
Temps de réponse moyen par question (lors des 10 premières minutes)	44
Temps de réponse moyen par question (après les 10 premières minutes)	24
Evolution (L'évolution est non significative entre -15% et +15%)	-45 %

Feature DDC - 3, rue JF Belbeoch 94410 SaintMaurice01 42 83 26 64
Test d'Aptitude Commerciale - Feature DDC - INPI 173932/3

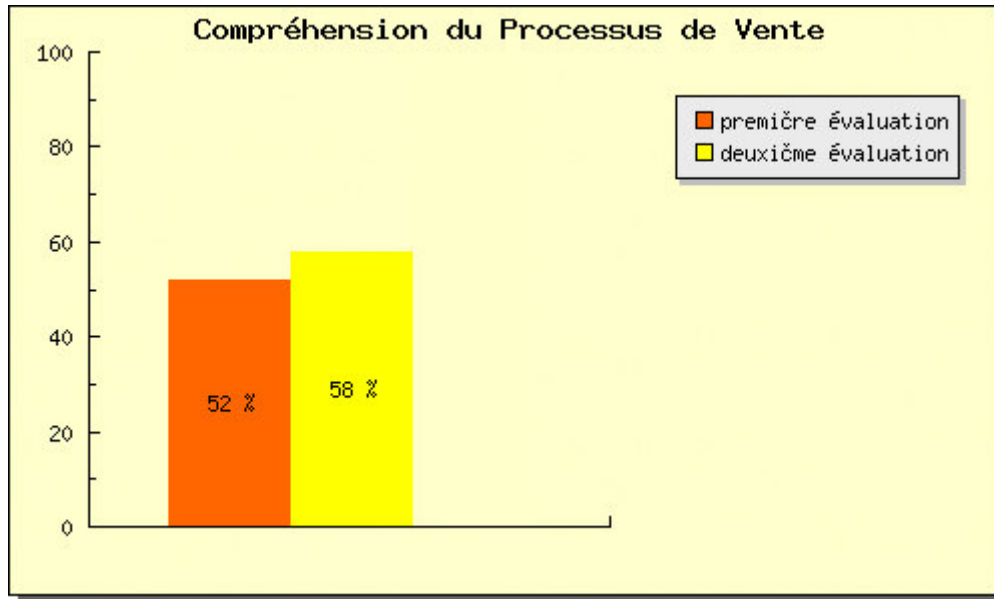
RESULTATS : Philippe Exemple

Compréhension du Processus de Vente

Les résultats de Compréhension du Processus de Vente sont comparables à ceux des Dispositions Commerciales en ce sens qu'ils reprennent les mêmes analyses mais, cette fois, sur l'ensemble des réponses aux 20 questions du TAC.

La principale différence tient dans le fait que, portant sur le test en entier, les niveaux d'évaluation sont plus élevés.

Première évaluation	Deuxième évaluation
51.67 %	58.33 %



Evaluation de la Compréhension du Processus de Vente					
Niveau	Correspondance	Score Candidat		Moyenne TAC	
		Eval. 1 %	Eval. 2 %	Eval. 1 %	Eval. 2 %
> 85 %	Très bon niveau				
75 % < x < 85%	Bon niveau				
60 % < x < 75%	Niveau moyen			66.08	74.45
< 60%	Faible ou inexpérimenté	51.67	58.33		

Qualité des Réponses

Ce tableau compare les niveaux de qualité des réponses du candidat et de l'ensemble du TAC, classés selon les bonnes réponses et les niveaux de risque. Il complète le tableau du Choix des Approches Commerciales mais sur l'intégralité du TAC.

- Un bon résultat dans les bons choix est supérieur à la moyenne des TAC et, bien sur, un bon résultat dans les risques, lui est inférieur (moins de prises de risques)

Analyse de la qualité des réponses		
Qualité des réponses	Candidat	Moyenne TAC
Bons choix (1 ^{ère} + 2 ^{ème} approches)	71 %	69.04 %
Risques "moyens" (3 ^{ème} approche)	29 %	17.97 %
Risques "forts" (4 ^{ème} approche)	0 %	12.72 %

RESULTATS : Philippe Exemple

Résultats selon les Phases de la Vente

Ces résultats détaillent les réponses du candidat selon les différentes phases de l'entretien de la vente. Ils sont à rapprocher des critères définis dans le profil cible (voir "Définir un Profil Cible" dans les fonctionnalités du module administrateur du TAC), pour une analyse personnalisée en fonction des besoins du poste et de l'entreprise. Ils sont comparés aux moyennes obtenues, à ce jour sur l'ensemble des TAC :

- Les écarts supérieurs ou inférieurs d'au moins 10 points par rapport à la moyenne TAC sont indiqués dans la colonne "Ecart significatifs"

Les résultats sont aussi mis en regard avec l'auto évaluation des candidats :

- Les écarts supérieurs à un delta de + 20 points (sur-estimation) ou de - 20 points (sous-estimation) sont mis en exergue dans la colonne Ecart Significatifs
- Des conseils de management, correspondant aux différents points d'amélioration constatés, sont proposés en dernière page

Analyse des résultats selon les Phases de Vente					
Phases de vente	Score obtenu	Moyenne TAC	Ecart significatifs score/TAC	Auto Evaluation du Candidat	Ecart significatifs Eval/TAC
Préparation	56 %	76.87 %	---	100 %	---
Présentation	33 %	71.64 %	---	100 %	---
Découverte des besoins	28 %	62.23 %	---	70 %	---
Argumentation	72 %	57.28 %	+++	80 %	
Réponse aux objections	58 %	61.33 %		70 %	
Conclusion	56 %	50.61 %		70 %	
Suivi des clients	67 %	82.71 %	---	70 %	

Tableau de correspondance des codes couleurs		
Inférieur à la moyenne TAC	Egal à la moyenne TAC	Supérieur à la moyenne TAC
Ecart > - 5 %	Fourchette + / - 5 %	Ecart > + 5 %

Les résultats de Philippe Exemple indiquent 4 points d'amélioration
Préparation - Présentation - Découverte des besoins - Suivi des clients -

Pour affiner l'analyse des résultats du candidat, il faut prendre en considération :

- Le score "brut" du candidat
- La comparaison avec la moyenne TAC, selon le profil cible recherché
- Les déficits significatifs par rapport à la moyenne TAC, en tenant compte que certaines phases de la vente sont plus difficiles à maîtriser
- Les écarts significatifs entre l'auto évaluation du candidat et son score : pourquoi un écart important et comment l'expliquer ?

RESULTATS : Philippe Exemple

Attitudes par rapport à la Vente

Le TAC n'est pas une analyse de comportement, mais donne des précieuses indications sur l'image comportementale de la vente ressentie par le candidat. Or, bien souvent, nous appliquons ce que nous ressentons.

Dans un premier temps, l'analyse porte sur deux axes de tendances globales :

- L'axe orientation réflexion ou action
- L'axe orientation relationnel ou résultats
- Le résultat du candidat apparaît en bleu (le tableau se lit horizontalement, par ligne) ; les chiffres informent sur l'écart par rapport à la zone d'équilibre qui se situe entre 45 et 55 %
- Les tendances globales sont à rapprocher du profil cible (Voir "Définir un Profil cible", dans le module administrateur) : suivant les critères du poste, une typologie de candidat sera préférée
- Autre point d'intérêt, l'auto évaluation (indiquée par des étoiles) qui permet de voir si le candidat s'analyse avec lucidité

Tendances d'Attitudes Globales		
Plutôt orienté Réflexion	Zone d'équilibre	Plutôt orienté Action
48 %		51 % ***
Plutôt orienté Relationnel	Zone d'équilibre	Plutôt orienté Résultats
40 %		59 % ***

Le tableau des tendances détaillées permet de mieux comprendre quatre points clefs du comportement d'un vendeur : autonomie et sûreté de soi, ouverture aux autres et convivialité, écoute et méthode, rigueur et analyse ; l'idéal se situant dans la zone d'équilibre.

- Par exemple, l'autonomie et la sûreté en soi sont des qualités importantes pour un vendeur, un manque sur ces points peut signifier un manque d'aplomb et un excès, de l'autoritarisme
- Le tableau se lit horizontalement, par ligne ; les résultats du candidat apparaissent en bleu s'ils se situent dans la zone d'équilibre, en rose pour un manque ou un excès limité, en fuschia pour un manque ou un excès important, dans les zones (Manque ou Excès) correspondantes respectives ; les chiffres informent sur l'écart par rapport à la zone d'équilibre qui se situe entre 20 et 30 %
- Toujours dans un esprit de progression, des conseils de management, correspondant aux différents points d'amélioration constatés, sont proposés en page suivante

Tendances Détaillées				
Zone de Manque		Zone d'équilibre	Zone d'Excès	
Manque d'aplomb		Autonomie Sûreté de soi	Autoritarisme	
Fort	Léger		Léger	Fort
				40 %
Froideur		Ouverture aux autres Convivialité	Impulsivité	
Fort	Léger		Léger	Fort
11 %				
Inorganisation		Ecoute Méthode 29 %	Indecision	
Fort	Léger		Léger	Fort
Versatilité		Analyse Rigueur	Rigidité	
Fort	Léger		Léger	Fort
	19 %			

Pour comparer des candidats entre eux, utilisez "Comparer les candidats" dans le module administrateur du TAC.

Feature DDC - 3, rue JF Belbeoch 94410 SaintMaurice01 42 83 26 64
Test d'Aptitude Commerciale - Feature DDC - INPI 173932/3

RESULTATS : Philippe Exemple

Conseils de Progression Personnalisés

Conseils de Progression : Techniques de Vente

Le niveau des résultats détermine l'importance et l'urgence des progressions à réaliser. Le tableau ci-dessous donne des conseils, basiques mais fondamentaux, pour améliorer les points précis de **faiblesse**. Toutefois, à partir de 3 points "**sensibles**", nous recommandons de faire suivre une formation complète aux techniques de vente.

Préparation	Créer une check-list des éléments nécessaires pour mener à bien l'entretien de vente : documentations, échantillons, tarifs, statistiques de vente (CA, état des règlements, commandes en cours, etc.)
Présentation	Mettre en place une présentation type, société et individuelle, de façon à simplifier et à harmoniser l'entrée en contact (téléphone ou face à face)
Découverte des besoins	Préciser les questions essentielles à poser au client afin de cerner ses besoins spécifiques et d'orienter l'argumentation sur les produits ou les gammes de produits correspondant aux besoins
Argumentation	Concevoir un plan d'argumentation, selon les produits ou services, de façon à coordonner, logiquement, les arguments avec les besoins découverts
Réponse aux objections	Elaborer un guide de réponse aux objections les plus fréquemment rencontrées : prix, service, qualité, logistique, etc.
Conclusion	Donner l'exemple. Montrer la faisabilité de la vente. Toujours se rappeler : La conclusion n'est positive que si les phases précédentes se sont déroulées, en bon ordre et dans leur intégralité
Suivi des clients	Instituer des outils de communication pour maintenir un lien relationnel, même en dehors des contacts vente (mailings publicitaires, appels téléphoniques, envois d'informations, etc.) et en contrôler le bon usage

Conseils de Progression : Attitudes par rapport à la Vente

Tendances Globales : Commentaires

Un candidat ayant une tendance marquée sur une faiblesse ou un excès, devra être recentré sur la zone d'équilibre, sachant que les 4 typologies mentionnées sont, toutes, importantes et qu'il faut être attentif à ne pas "casser" la personnalité du candidat

Tendances Détaillées

Risques	Conseils de progression
Manque d'aplomb	Besoin d'être rassuré, encouragé et centré sur les objectifs
Froideur	L'impliquer davantage dans l'équipe et le faire communiquer
Inorganisation	Lui imposer des règles et des délais et en contrôler l'application
Versatilité	Donner des instructions précises et vérifier leur mise en pratique
Autoritarisme	Freiner ses ardeurs et lui faire comprendre qu'il a besoin des autres
Impulsivité	Calmer ses enthousiasmes et "objectiver" son optimisme
Indécision	L'inciter à prendre ses responsabilités et à se mettre dans l'action
Rigidité	Lui faire comprendre que son métier consiste à négocier

