



Grille d'analyse des compétences d'un service

Mode d'emploi :

Cet outil vous permet de disposer d'une vision globale des compétences d'un service, et d'identifier les axes de formation pour les collaborateurs de ce service. Il peut être alimenté par le résultat des entretiens individuels.

Exemple pour un service commercial :

COMPETENCES	ERIC	MARIE	SOPHIE	PIERRE	CLAIRE	<i>Maîtrise collective des compétences</i>
Mettre en place un plan d'action	1	2	2	2	2	9
Argumenter et maîtriser les Techniques de vente	2	2	3	2	2	11
Démarcher un prescripteur	2	3	3	2	2	12
Gérer un litige ou un conflit	2	3	3	3	2	13
Tenir les données commerciales à jour	1	3	3	3	2	12
Travailler en équipe	4	2	1	1	1	9
Organiser une tournée commerciale	1	1	1	3	4	10
<i>Capital compétences du collaborateur</i>	13	16	16	16	16	

1	Débutant
2	Pratique courante
3	Professionnel
4	Expert

L'exemple présenté met en évidence la nécessité pour le Directeur commercial d'agir sur deux compétences : « Mettre en place un plan d'action » et « Travailler en équipe » qui ont obtenues les notes les plus faibles 9.

Il montre aussi la capacité de l'équipe de gérer des conflits et des litiges, note la plus forte 13.

En outre Claire peut, si elle en a les compétences relationnelles, assumer une responsabilité de tuteur sur l'organisation de tournées commerciales.