

An iceberg floating in the ocean. The visible tip above the water is a jagged, crystalline structure. The submerged part, which is much larger, is a smooth, rounded shape that resembles a human head in profile, facing left. This visual metaphor represents the concept of emotional intelligence being the hidden, larger part of a person's capabilities.

L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU TRAVAIL

Révélez le plein potentiel de vos collaborateurs

SOMMAIRE

04 | INTRODUCTION

05 | COMPRENDRE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- Le rôle des émotions
- Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?
- Le quotient émotionnel est-il plus important que le quotient intellectuel ?

10 | L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, UN OUTIL PRÉDICTIF DE LA RÉUSSITE PROFESSIONNELLE

- L'intelligence émotionnelle : une compétence clé pour les leaders
- L'intelligence émotionnelle : au service de la performance commerciale

16 | COMMENT ÉVALUER L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE DANS UN CONTEXTE PROFESSIONNEL ?

- Les 4 étapes clés pour recruter des personnes émotionnellement douées

22 | COMMENT DÉVELOPPER L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ?

25 | À PROPOS DE CENTRAL TEST

INTRODUCTION

L'intelligence émotionnelle influence incontestablement le succès et la performance professionnelle. Elle est la clé pour accéder au plein potentiel qui sommeille en chacun de nous.

L'intelligence émotionnelle affecte notre façon d'être, nos comportements, nos interactions quotidiennes ainsi que nos prises de décision.

Ne pas s'intéresser à l'intelligence émotionnelle c'est négliger une partie essentielle du comportement humain. Un manque d'intelligence émotionnelle au travail peut avoir des conséquences importantes et nuire au bien-être des employés.

Cet eBook vous propose une approche pratique pour mesurer et développer l'intelligence émotionnelle dans votre entreprise.

Que vous soyez dirigeant, manager opérationnel ou professionnel des ressources humaines, ce guide vous aidera à créer un environnement de travail plus productif, et harmonieux en intégrant l'intelligence émotionnelle aux processus de recrutement et de développement des talents.

Grâce à cet eBook, vous allez :

- **comprendre ce qu'est l'intelligence émotionnelle et pourquoi elle est importante au travail.**
- **reconnaître les capacités émotionnelles et savoir les cultiver pour mieux prédire la performance.**
- **apprendre à évaluer l'intelligence émotionnelle à des fins de recrutement et/ou de développement des talents.**

Ce guide, réalisé par Central Test, éditeur leader de tests psychométriques en ligne, s'adresse à toute organisation qui souhaite exploiter l'intelligence émotionnelle pour la gestion des talents.

COMPRENDRE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Le rôle des émotions

Notre quotidien est régi par nos émotions. En effet, nos décisions et nos actions dépendent de notre état d'esprit – joie, colère, tristesse, ennui, frustration.

D'un point de vue étymologique, le terme « émotion » vient du latin ex movere, qui signifie « se mouvoir vers l'extérieur ». Une émotion est donc une impulsion générée en réponse à des stimuli, qui nous fournit des informations essentielles sur nous-mêmes et sur les autres.

Qu'elles soient positives ou négatives, les émotions influent sur notre engagement, notre bien-être, la qualité de nos relations ainsi que nos capacités professionnelles.

Les émotions positives liées à l'épanouissement au travail constituent un moteur de motivation qui, utilisé à bon escient, permet de maximiser l'engagement et les performances des employés.

L'intelligence émotionnelle (IE) est définie comme la capacité d'un individu à exprimer ses propres émotions, à les maîtriser, à interpréter les émotions des autres et les utiliser de façon adaptée afin d'orienter

adéquatement ses actions.

Avec les avancées en neurosciences, il existe de plus en plus de preuves incontestables que l'intelligence émotionnelle a un impact important sur notre capacité à apprendre, à prendre des décisions rationnelles et à réussir professionnellement.

Par exemple, selon les dernières études, la prise de décision ne reposerait pas sur la logique, mais plutôt sur les émotions.

Le neurologue Antonio Damasio a étudié des patients atteints de lésions cérébrales au niveau des zones de régulation des émotions. Tous ces sujets présentaient un point commun : non seulement ils ne ressentait aucune émotion, mais ils étaient également incapables de prendre des décisions, même les plus simples, comme le choix d'un aliment. Les émotions semblent donc jouer un rôle clé dans notre capacité de prise de décision.

Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?

Les premiers modèles de l'intelligence étaient axés sur les capacités cognitives telles que la mémoire et la résolution des problèmes. Ce n'est que par la suite que les psychologues ont commencé à reconnaître l'importance des aspects non cognitifs dans l'étude de l'intelligence, aspects regroupés sous l'expression « intelligence émotionnelle ».

1983

En 1983, Howard Gardner a émis l'hypothèse que les types traditionnels d'intelligence, tels que le quotient intellectuel (QI), n'expliquent pas entièrement les capacités cognitives. Il a été le premier à établir la distinction entre l'intelligence interpersonnelle (capacité à comprendre les intentions, les motivations et les désirs d'autrui) et l'intelligence intrapersonnelle (capacité à identifier et comprendre ses propres émotions, craintes et motivations).

1990

L'expression « intelligence émotionnelle » n'est apparue qu'en 1990, lorsqu'elle a été définie par les psychologues Peter Salovey et John Mayer comme l'« habileté à percevoir et à exprimer ses émotions, à les intégrer pour faciliter la pensée, à comprendre et à raisonner avec les émotions ». Selon ces chercheurs, tous les individus possèdent la capacité de tirer parti de leurs émotions pour améliorer leur capacité de réflexion, leur esprit critique et leurs comportements.

1995

La notion d'intelligence émotionnelle a finalement été popularisée en 1995 par le best-seller de Daniel Goleman intitulé « L'intelligence émotionnelle : comment transformer ses émotions en intelligence ». Le modèle de Goleman repose sur une combinaison de compétences émotionnelles, de capacités cognitives et de traits de personnalité.

Il définit l'intelligence émotionnelle comme un ensemble de qualités humaines qui contribuent à la performance d'un individu au travail et dans la vie, et qui peuvent être développées. Ces aptitudes spécifiques couvrent cinq domaines de compétences distincts : la conscience de soi, la maîtrise de soi, l'auto-motivation, l'empathie et la gestion des relations.

1996

En 1996, les travaux du chercheur danois Bar-On ont permis de mettre au point une des premières mesures de l'intelligence émotionnelle, en recourant au terme « quotient émotionnel » et en représentant les scores à l'aide d'une courbe de Gauss (courbe en cloche), permettant de situer les individus par rapport au quotient moyen. Bar-On énonça l'hypothèse que les personnes ayant un quotient émotionnel supérieur à la moyenne réussiraient en général à mieux faire face aux exigences et aux pressions de l'environnement.

Aptitudes
cognitives,
logiques,
analytiques,
savoir-faire

Empathie
Connaissance de soi
Motivation
Confiance en soi
Leadership
Compétences sociales

Le quotient émotionnel est-il plus important que le quotient intellectuel ?

Le quotient intellectuel est l'une des méthodes de référence les plus reconnues au monde pour évaluer l'intelligence globale d'un individu. Il permet de prédire l'expertise technique qu'une personne peut maîtriser, et si elle peut trouver et conserver son emploi dans un domaine donné.

Cependant, le QI tout seul, ne garantit pas pour autant des performances exceptionnelles ou des qualités de leader.

Pour certains psychologues, le QI ne mesure pas l'intelligence humaine dans son intégralité, car il ne tient pas compte des capacités non académiques nécessaires à la réussite, telles que l'aptitude à exprimer ses émotions ou à décoder celles des autres.

Des études suggèrent que l'intelligence émotionnelle intervient dans tous les domaines, de la réussite académique au succès professionnel.

L'intelligence émotionnelle est ainsi une qualité importante pour

les dirigeants et responsables d'entreprise.

Par exemple, Il a été démontré que des individus à fort potentiel de leadership ont tendance à faire preuve d'un niveau d'intelligence émotionnelle plus élevé.

Si le quotient intellectuel est considéré comme inné et immuable, le quotient émotionnel (QE) peut en revanche évoluer dans le temps.

Le QI et le QE jouent indéniablement un rôle important dans la réussite professionnelle et personnelle.

Par conséquent, un individu doit allier ces deux formes d'intelligence pour réussir à tous les niveaux.

2

L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, UN OUTIL PRÉDICTIF DE LA RÉUSSITE

Le lien entre l'intelligence émotionnelle et la réussite professionnelle est largement reconnu.

Il estime que l'intelligence émotionnelle constitue une *aptitude maîtresse*, qui est à la base de toutes les autres.

Par exemple, la capacité d'une personne à identifier et à comprendre ce qu'une autre personne ressent façonne son aptitude à réagir et à communiquer. De même, les individus qui ont conscience de leurs réactions émotionnelles et physiques au stress parviennent à mieux les maîtriser et les tourner à leur avantage.

Les études menées par Daniel Goleman dans plus de 500 entreprises montrent que

La confiance en soi,
la conscience de soi,
la maîtrise de soi
et l'intégrité

garantissent non seulement la réussite des employés, mais aussi celle de l'entreprise.

Selon Daniel Goleman, une *compétence émotionnelle* est une *capacité acquise* en matière d'intelligence émotionnelle qui se traduit par des performances exceptionnelles au travail. Les compétences émotionnelles sont donc des aptitudes professionnelles qui peuvent être développées.

Selon Daniel Goleman,
67%

**des compétences
essentielles pour être
performant au travail
sont liées à l'intelligence
émotionnelle.**

L'intelligence émotionnelle, une compétence clé pour les leaders

Nombreux sont ceux qui qualifieraient un leader comme quelqu'un qui a confiance en soi, sait motiver les autres, est facile à aborder, comprend les points de vue

des employés, ne s'empporte jamais et adopte toujours une attitude positive.

Un leader efficace se démarque en effet par une intelligence émotionnelle élevée.

Comme l'explique clairement Daniel Goleman dans un article publié en 1998 dans la Harvard Business Review, intitulé « *What Makes a Leader* » :

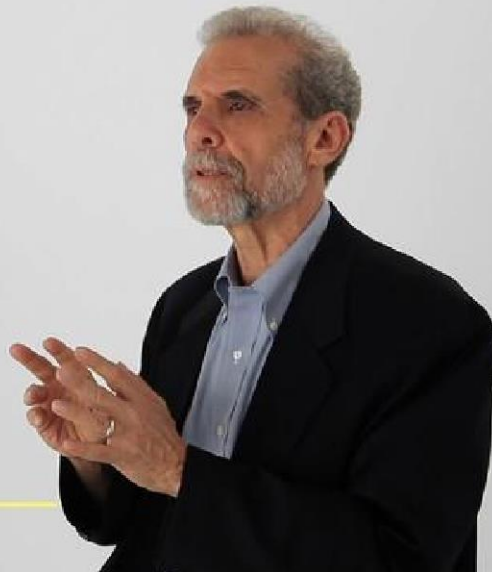
Les compétences essentielles pour devenir un leader compétent sont les suivantes :

La conscience de soi
L'empathie
La motivation des autres

Les leaders les plus efficaces ont un point commun : ils possèdent tous un niveau d'intelligence émotionnelle élevé... Sans cela, un individu peut avoir la meilleure formation du monde, un esprit d'analyse hors du commun et une créativité illimitée mais cela ne suffira pas à en faire un bon leader.

What Makes a Leader, 1998

DANIEL GOLEMAN



La conscience de soi

La compétence fondamentale pour des leaders émotionnellement doués est la conscience de soi. Car si on ne comprend pas ses propres émotions et comportements, il est presque impossible d'analyser les sentiments et les actions des autres.

Comme tout être humain, les leaders n'ont pas réponse à tout, ils ont souvent tort et ne sont pas infaillibles. Ce qui fait la différence d'un leader hors pair, c'est qu'il est conscient de ses défauts. C'est ce qui explique sa réussite.

Un leader qui connaît ses points faibles acceptera qu'un membre de son équipe ait une meilleure idée que lui ou bien, il recrutera quelqu'un pour

combler la compétence manquante.

Les leaders qui ont une bonne conscience de soi sont plus efficaces à motiver leurs équipes et créer un environnement de travail positif, améliorant ainsi les performances globales des employés.

L'empathie

Combien de dirigeants avez-vous entendu dire un « bonjour » amical le matin ou demander à un employé : « Êtes-vous d'accord ? »

Ces petites considérations quotidiennes pour les autres produisent un effet réciproque dans toute relation personnelle ou professionnelle.

L'aptitude à se mettre à la place des autres et à comprendre ce qu'ils ressentent ou leur réaction à une certaine situation est ce qu'on appelle l'empathie.

Ainsi un leader empathique est capable de s'identifier aux autres et de comprendre et soutenir leurs points de vue, émotions ou besoins

Le véritable leadership consiste à permettre aux autres d'atteindre des objectifs qu'ils croyaient inaccessibles. Les entreprises performantes « mettent l'accent sur le bien-être de leurs collaborateurs qui, en retour,

donnent le meilleur d'eux-mêmes pour préserver et améliorer le bien-être des tous et servir au mieux l'entreprise ».¹

Il a été démontré que les dirigeants qui font preuve d'empathie possèdent davantage de compétences en leadership,

telles que le coaching, la motivation des autres et la prise de décision.

La motivation des autres

Rares sont les leaders capables de maintenir la motivation de leurs collaborateurs à travers les hauts et les bas. L'aptitude à pousser les autres à se surpasser est une compétence indispensable pour un leader.

Les leaders d'exception savent que la réussite passe par la motivation et l'engagement des employés.

Une étude réalisée par le Center for Creative Leadership confirme que « l'empathie joue un rôle important dans la création d'un climat paternaliste de soutien et de protection qui favorise la réussite professionnelle ».

Les leaders motivés cherchent à dépasser les attentes, indépendamment de facteurs externes tels que le salaire et le statut professionnel. Passionnés et enthousiastes, ils incitent les employés à collaborer pour poursuivre un objectif qui va au-delà de leurs intérêts personnels.

L'intelligence émotionnelle : au service de la performance commerciale

Le rôle des commerciaux dans le développement d'une bonne relation client est devenu incontournable dans le contexte extrêmement concurrentiel d'aujourd'hui, avec des clients de plus en plus exigeants.

Pour optimiser les performances commerciales, il est essentiel de comprendre les besoins du client et de gérer les problèmes sociaux ou émotionnels, tout en apportant de la valeur ajoutée aux clients. De toute évidence, tout commercial doit impérativement posséder des compétences émotionnelles.

Selon une étude menée auprès de plus de **40 entreprises** du classement **Fortune 500**, les performances des commerciaux ayant un niveau d'intelligence émotionnelle élevé **dépassent de 50 % celles des commerciaux** ayant un niveau d'intelligence émotionnel moyen à faible.

Par exemple, l'entreprise pharmaceutique française Sanofi a concentré ses efforts sur le développement des compétences émotionnelles de son équipe de vente, ce qui a boosté ses performances annuelles de 12 %.²

Et l'une des qualités essentielles pour réussir en tant que commercial est l'empathie.

L'empathie permet d'établir une relation de confiance avec les clients, de souder les équipes, de favoriser le coaching et de mettre les bases d'une entreprise solide fondée sur l'intelligence émotionnelle.

Les commerciaux les plus empathiques engagent leurs clients, créent un lien de confiance et apprennent à les connaître de manière approfondie.

Être empathique, c'est comprendre la douleur que le client éprouve et adapter l'aspirine à ses besoins.

¹Simon Sinek - *Leaders Eat Last: Why Some Teams Pull Together and Others Don't*, 2014

²Étude réalisée par S. Jennings et B.R. Palmer, "Sales Performance Through Emotional Intelligence Development," *Organizations and People*, 2007

Cependant, dans l'empressement à améliorer le chiffre de vente, veillez à ne pas utiliser l'empathie comme une tactique de manipulation. En exerçant votre influence sur une personne pour l'inciter à effectuer un achat, vous concluez peut-être une vente, mais vous risquez de perdre un client.

Selon Daniel Goleman, plutôt que de convaincre les clients d'acheter des produits qui ne leur conviennent pas, les meilleurs commerciaux adoptent une approche plus empathique. Ils s'assurent que ce

qu'ils proposent aux clients réponde à leurs besoins, quitte à les orienter vers un concurrent le cas échéant, afin de bâtir une relation client durable reposant sur la confiance.

Etant donné que les capacités individuelles pour développer l'intelligence émotionnelle ne sont pas limitées, les commerciaux peuvent ainsi travailler à améliorer leur empathie. (voir le chapitre « Comment développer l'intelligence émotionnelle »).



COMMENT ÉVALUER L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE DANS UN CONTEXTE PROFESSIONNEL ?

Pendant des décennies, la notion d'intelligence était centrée sur l'individu, et très peu sur les relations interpersonnelles. Pourtant, ce sont les relations qui font et défont les réussites.

La capacité à interagir et travailler en harmonie avec les autres, à créer une synergie de groupe et à poursuivre des objectifs communs, est une des compétences de l'intelligence émotionnelle.

Négliger ces compétences engendra inévitablement des conséquences négatives.

Si certains postes requièrent un niveau d'intelligence émotionnelle plus élevé que d'autres, rares sont ceux où elle ne confère aucun avantage.

Bien qu'il soit crucial de s'assurer qu'un candidat possède les

46 %
des nouvelles
embauches se soldent
par un échec
dans les 18 mois
à cause d'un manque
d'intelligence
émotionnelle.

compétences nécessaires à un poste, il est tout aussi important de rechercher les qualités émotionnelles qui lui permettront de s'intégrer à l'équipe et à la culture de l'entreprise.

1

Les 4 étapes clés pour recruter des personnes émotionnellement douées

Déterminez les compétences émotionnelles requises pour le poste

Pour mettre en place une sélection efficace, il est important d'identifier les qualités émotionnelles susceptibles de prédire les bénéfices que votre entreprise espère obtenir. Une analyse rapide des capacités émotionnelles de vos employés

actuels vous aidera à créer un référentiel personnalisé, que vous pourrez ensuite utiliser comme un indicateur de base pour la sélection. De cette façon, vous retiendrez uniquement les candidats qui répondent à vos critères

En vous référant à la description de poste, posez-vous les questions suivantes :

- Quelles sont les capacités émotionnelles importantes pour ce poste ?
- Quels types de décisions ce collaborateur devra-t-il prendre ?
- Quel sera le niveau de responsabilité du candidat ?

Cette analyse vous aidera à établir une grille de compétences pour le poste, que vous pourrez intégrer au rapport du test d'intelligence émotionnelle sélectionné.

Les résultats d'évaluation incluront ainsi un profil personnalisé du candidat, grâce auquel vous pourrez mener un entretien plus efficace

et sélectionner des individus qui répondent à vos besoins spécifiques.³

N'oubliez pas d'ajouter les compétences émotionnelles attendues à votre description de poste pour montrer aux candidats que votre entreprise accorde de l'importance à l'intelligence émotionnelle.

³ Le test d'intelligence émotionnelle de Central Test, EMOTION, est recommandé pour le recrutement. Le test est validé scientifiquement et permet d'établir une corrélation entre les performances mesurées en interne avec des scores de QÉ pour une entreprise ou une fonction donnée.

2

Sélectionnez un test d'intelligence émotionnelle qui correspond à vos besoins

Après avoir identifié les attributs nécessaires au poste concerné, vous devez choisir un test d'intelligence émotionnelle fiable et pertinent pour évaluer vos candidats.



Pour être fiable, un test doit :

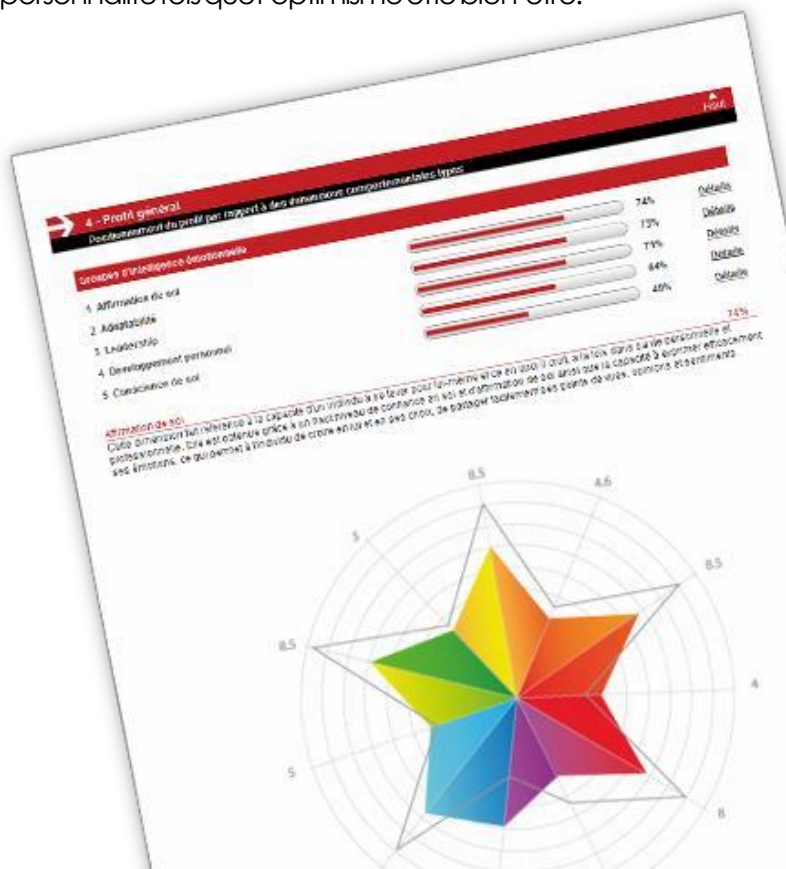
- mesurer les compétences émotionnelles nécessaires pour occuper un poste et assumer le niveau de responsabilité attendu ;
- être conçu selon les méthodes et techniques actuelles ;
- limiter la « désirabilité sociale » pour éviter de fausser les résultats ;
- respecter les critères de validité scientifique – l'éditeur doit fournir les études de validation et la documentation technique relative au test.

Avec la popularité croissante de l'intelligence émotionnelle (IE), différents modèles d'IE sont apparus sur le marché. Parmi eux, les plus répandus sont le modèle des compétences, le modèle des traits et le modèle mixte.

🏢 **Le modèle des compétences** assimile l'intelligence émotionnelle à un ensemble de capacités cognitives pouvant être mesurées de la même manière que le QI.

🏢 **Le modèle des traits** est centré sur l'auto-perception des capacités émotionnelles d'un individu.

🏢 **Quant au modèle mixte**, il combine les capacités cognitives avec les traits de personnalité tels que l'optimisme et le bien-être.



3

Adoptez une approche multicritère

Selon des études, le recours à un seul type de test a une capacité prédictive limitée. En revanche, cette dernière augmente considérablement avec l'association de plusieurs tests.

C'est ce que montre une étude de la Harvard Business School⁴: lorsque des tests de personnalité et d'intelligence sont utilisés conjointement, **l'efficacité du recrutement augmente de 15 %** par rapport à un processus d'embauche sans tests.



Une approche d'évaluation multicritère reposant sur plusieurs tests vous permet d'embaucher le candidat le plus approprié.

Par exemple, mesurer l'intelligence émotionnelle et les capacités de raisonnement des candidats permet de prédire leurs performances à n'importe quel poste.

Pour un poste de management combiner un test d'intelligence émotionnelle avec un test spécifique mesurant les compétences managériales vous garantit que le candidat possède les qualités spécifiques requises pour diriger une équipe.

Pour un poste de commercial, l'intelligence émotionnelle associée à un test de raisonnement et des aptitudes de vente permettra de vérifier si le candidat dispose des aptitudes socio-émotionnelles et commerciales essentielles à la gestion de la relation client.

L'approche multicritère vous aide à aller plus loin dans l'identification des potentialités en augmentant ainsi le taux de réussite de vos recrutements.

⁴ Étude «Discretion in hiring», Harvard Business School, 2015

Donnez un feedback constructif aux candidats

Qu'ils s'agisse d'informer les candidats qu'ils n'ont pas été retenus ou qu'ils ont été sélectionnés pour le poste, le feedback est essentiel en recrutement. Un feedback constructif permet aux candidats de tirer des enseignements de l'expérience.

La plupart des rapports de tests d'intelligence émotionnelle facilitent

le feedback en fournissant des informations détaillées sur les points forts des candidats ainsi que sur les points à améliorer.

Afin de mieux comprendre les résultats des tests, il est important d'explorer les aspects saillants du rapport lors d'un entretien en face à face.

Par exemple, pour mieux comprendre la capacité d'une personne à se maîtriser et à contrôler ses comportements, le recruteur peut lui poser les questions suivantes :

- *Pouvez-vous me raconter une situation dans laquelle vos émotions ont eu une influence négative ou positive sur vos performances ?*
- *Vous est-il déjà arrivé dans le cadre professionnel de devoir adapter votre comportement ? Comment avez-vous agi ?*
- *Décrivez-moi une situation stressante dans laquelle vous êtes parvenu(e) à garder une attitude positive. Comment cela s'est-il passé ?*

Vous comprendrez mieux les résultats en les replaçant dans un contexte réel. Vous pouvez également donner des conseils aux candidats sur les moyens de développer leurs compétences ou d'aborder les choses d'une autre façon pour les processus de sélection futurs.

COMMENT DÉVELOPPER L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ?

Tout comme il est difficile de changer une vieille habitude, l'amélioration de l'intelligence émotionnelle peut nécessiter beaucoup d'efforts, de volonté et de persévérance. Cependant, aucun comportement humain n'est immuable.

Les compétences émotionnelles clés qu'il est important à développer chez vos collaborateurs sont :



Voici quelques conseils pour développer les compétences émotionnelles de vos collaborateurs :

Avant de développer les compétences émotionnelles d'un collaborateur, il est crucial de connaître son niveau actuel d'intelligence émotionnelle. Les managers qui interagissent avec leurs employés en faisant preuve d'intelligence émotionnelle renforcent leur niveau de compréhension et les liens au sein de leurs équipes. Un manager sensible aux émotions de ses collaborateurs sera également

en mesure de mieux identifier leurs points forts et leurs limites. Un autre moyen d'évaluer les compétences émotionnelles de vos employés de façon objective est d'utiliser un test d'Intelligence Émotionnelle. Les résultats du test vous aideront à vous concentrer sur leurs forces et leurs faiblesses pour ainsi créer des formations personnalisées.

Choisissez des leaders ayant un niveau d'intelligence émotionnelle élevé

Les employés accordent aujourd'hui plus d'importance à l'optimisation de la cohabitation au travail : ils veulent des managers et des leaders qui leur permettent de rester naturels, et soutiennent leurs objectifs personnels et professionnels.

Vos leaders déterminent les comportements de vos employés et jouent donc un rôle crucial dans le développement de l'intelligence émotionnelle dans votre entreprise. En choisissant des leaders possédant un niveau d'intelligence émotionnelle élevé, vous êtes certain

qu'ils adopteront une approche de leadership axée sur l'intelligence émotionnelle. Ces leaders s'intéressent aux collaborateurs, respectent les différences entre les individus, savent témoigner de la reconnaissance aux employés et sont capables de motiver les équipes tout en montrant le bon exemple.

De tels leaders transmettent leur enthousiasme et leur motivation aux autres employés, créant ainsi un environnement de travail convivial et stimulant.

Mettez l'humain au premier plan

L'humain est à la base de toute entreprise. L'objectif de votre entreprise est de réaliser des bénéfices, mais elle n'y parviendra pas si vos employés sont démotivés et frustrés.

Le développement de l'engagement de vos collaborateurs est une stratégie gagnante-gagnante. Il relève de la responsabilité de vos managers et leaders de motiver les autres employés, de les stimuler et

d'encourager leur développement. Vous pouvez booster l'engagement de vos collaborateurs grâce à des activités ludiques et stimulantes.

L'atteinte des objectifs de vente peut par exemple être présentée comme un défi amusant, sans menace de sanction.

L'organisation d'entretiens réguliers avec les employés pour aborder leurs forces et leurs faiblesses constitue également une étape importante dans le développement de l'intelligence émotionnelle. Grâce à ces séances de feedback sur les compétences et les axes

d'amélioration possibles de vos collaborateurs, vous pouvez optimiser la communication interne et offrir à chacun des perspectives



À PROPOS DE CENTRAL TEST

Central Test est un éditeur français des solutions d'évaluation psychométrique, reconnu au niveau mondial grâce à ses outils fiables et son accompagnement de qualité dans le recrutement et la gestion des talents.

Depuis 2002, Central Test conçoit une large gamme d'outils d'évaluation fiables qui visent à faciliter les décisions RH en fournissant des indices clés sur le potentiel des individus et des équipes.

L'approche multicritères proposée par Central Test permet de combiner l'analyse de la personnalité et des motivations avec d'autres approches intégrant les intérêts, les capacités cognitives, ou des aptitudes spécifiques comme le savoir-faire commercial ou encore l'intelligence émotionnelle.

Nos outils d'évaluation sont construits selon des méthodes innovantes et actuelles, et respectent les règles les plus strictes en psychométrie et sécurité des données.

Avec une implantation dans plus de 80 pays, Central Test permet d'apporter des réponses immédiates aux préoccupations de nos clients partout dans le monde.

L'équipe de Central Test est à votre disposition pour vous aider à choisir les solutions d'évaluation les plus adaptées à vos besoins.



Certifié Central TEST N° 15057816

Nous contactez :
contact@coachdaffaires.com

www.coachdaffaires.com
www.coachdaffairesformation.com

