

Exemples de justification

Service au client

FS-2 SUPÉRIEUR

Sans justification	Avec justification
<p>Cet agent a noué des liens de travail étroits et utiles avec les associations commerciales de son secteur, où il n'y avait antérieurement que des antagonismes. Son efficacité sous cet angle du service au client a été particulièrement manifeste du fait qu'il a réussi à concilier les exigences très diverses de nos associations commerciales clientes concernant le soutien du marketing. Il est très compétent pour recenser les besoins de ses clients et pour établir un équilibre entre leurs intérêts et ceux du public. Cette compétence s'est particulièrement manifestée dans ses rapports avec des entreprises comme General Motors, Mitsubishi, IBM, Telstar, Sidus et Sony.</p> <p><i>Qu'est-ce qui ne va pas?</i> Il n'y a pas d'exemple précis qui mentionne la complexité, les résultats, les effets; des affirmations et une liste de clients ne suffisent pas à justifier le niveau de rendement «supérieur».</p>	<p>Cet agent a noué des liens de travail étroits et utiles avec les associations commerciales de son secteur, où il n'y avait antérieurement que des antagonismes. Dans bon nombre de ses secteurs, par exemple, il n'existe pas de représentant unique pour les associations commerciales, mais plutôt un éventail d'organisations représentant divers segments ou factions de l'industrie. Il arrive fréquemment que ces associations ont des exigences et des buts concurrents. Son efficacité sous cet aspect du service au client a été particulièrement manifeste lorsqu'il a réussi à concilier les exigences très diverses de nos associations commerciales clientes concernant le soutien du marketing. Ces exigences, dans leur ensemble, auraient fortement taxé nos ressources financières. Grâce à son intervention, non seulement avons-nous un programme applicable, mais aussi une meilleure collaboration entre les organismes intéressés, ce qui témoigne de sa compétence pour recenser les besoins de ses clients et pour établir un équilibre entre leurs intérêts et ceux de la population.</p>