

LA BOÎTE À IDÉES

# Un logiciel pour tester sa fibre commerciale

Selltest est un logiciel qui permet d'évaluer en une vingtaine de minutes les aptitudes à la vente d'un apprenti commercial.

**P**AS facile de se fier à ces tests qui se proposent en quelques questions de dresser un état des lieux de vos aptitudes professionnelles. Ces questionnaires à choix multiples (QCM) qui font fureur sur les plages d'été peuvent-ils être aussi des outils pertinents de gestion de carrière ? Pour en avoir le cœur net, l'occasion m'est donnée d'évaluer Selltest, le premier produit en son genre qui mesure le potentiel d'un vendeur. Ne disposant d'aucune qualité requise pour cette profession, je compte bien mettre

à l'épreuve ce test pour qu'il démasque toutes mes faiblesses.

Pour me présenter leur bébé sous le meilleur jour, deux de ses concepteurs, Eric Faure et Michel Nysten, sont présents. Le premier est un professionnel de la formation et des ressources humaines. Avec l'aide de son frère, le linguiste Alain Faure, il développe des questionnaires et outils de recrutement. Les deux hommes se sont adjoint les compétences de Michel Nysten, qui intervient dans le secteur de l'audio-psycho-phonologie. Cette spécialité, très peu présente en France, permet de travailler sur le lien entre l'audition et l'acquisition de compétences.

En combinant ces différentes approches, Selltest permet d'évaluer des aptitudes très variées. Au QCM classique où l'on réagit à diverses situations commerciales viennent s'ajouter des séries de photos et des séquences enregistrées. Il s'agit alors d'interpréter des attitudes

corporelles ou des intonations de voix et démontrer ainsi son sens de l'observation et de l'écoute. « Il faut savoir écouter plus qu'entendre et regarder plus que voir », souligne Michel Nysten. Dernier élément important : le test est chronométré pour s'assurer de la spontanéité et de la rapidité des réponses. « Il n'y a pas toujours de cohérence entre le fruit de nos réflexions et notre action », explique Eric Faure. Avec le facteur temps nous pouvons faire émerger des automatismes. »

## Verdict immédiat

Mises au point en mai dernier, les 100 questions du test ont été validées et étalonnées avec l'aide de BNP Paribas, qui a évalué ainsi une centaine de commerciaux. A mon tour, je me lance pour affronter le QCM. Si les questions sur l'accueil du client, la façon de répondre à ses objections ou de conclure une vente sont attendues, les photos et les enregistrements sont



Le programme est prévu aussi bien comme une aide au recrutement que comme un prescripteur de formation.

plus déroutants. Pas facile de déceler dans un seul mot, la surprise, le calcul ou l'enthousiasme... L'exercice est plaisant, plutôt ludique et je m'en acquitte en 20 minutes chrono.

Le verdict est immédiat et directement visible par le candidat. En fonction du temps de réponse, quatre niveaux de compétences sont distingués : opérationnelles (réponse correcte et rapide), à pratiquer (réponse correcte après réflexion), à acquérir (réponse fautive après réflexion), à corriger (réponse fautive immédiate). Pas de miracle : mes résultats sont plutôt médiocres (44 % de compétences opérationnelles). L'intérêt du test, c'est la finesse de son résultat.

Je me découvre ainsi de réelles qualités d'expression,

d'argumentation et de traitement des objections alors que du côté de l'accueil du client ou de la conclusion d'une vente c'est une catastrophe. Rassurants, les concepteurs du produit m'expliquent que je dispose d'un vrai potentiel à moyen terme. Mes nombreuses réponses rapides et fausses (31 %) sont des « erreurs franches » faciles à corriger à coup de formations. Une partie de leur stratégie réside là aussi : le programme est prévu aussi bien comme une aide au recrutement que comme un prescripteur de coaching et de formation pour les salariés intégrés. Selltest coûte 5 000 euros, soit pré-installé dans un ordinateur portable fourni soit en version téléchargeable sur Internet.

JEAN-BERNARD LITZLER