

Service Customer Level Entry

7.1 Center Contact and Retail

Report Candidate (saciremA)

اسم المرشح:

Report Sample

إخلاء المسؤولية

المعلومات الواردة في هذه الصفحات سرية بطبيعتها وهي معدة فقط للأشخاص المعنيين بها أو غيرهم من الأشخاص المختصين.

ويجب عدم الاعتماد على المعلومات الواردة في التقرير كبديل لنصيحة معينة من أحد المهنيين المؤهلين بشكل صحيح. إذا كانت لديك أي أسئلة محددة عن أمر معين ينبغي استشارة أحد المهنيين المؤهلين بشكل صحيح.

التعليمات

هذا التقرير سرّي ويُراد بمحتوياته أن تساعد على توقّع السلوك الوظيفي للمتقدم للعمل. يُرجى ملاحظة أن مُكوّنات التقييم الوارد بيانها في تقرير الحلول المائل ليست مُرَجّحة بقدر متساوٍ. فبعض المُكوّنات مقاييس واسعة النطاق للسلوك وبعضها أضيق نطاقاً. تُشير الكفاءات الموسومة بعلامة النجمة (*) إلى مقاييس للسلوكيات الأضيق نطاقاً. في حين أن هذه السلوكيات لها أهمية في شأن الدرجة الإجمالية، غير أنها لا تُمثّل ثقلًا كبيرًا وترجيحًا إذا ما قورنت بمُكوّنات أخرى ترد في الحل المائل. ويُشير بحثنا إلى أن هذا الترجيح يتنبأ جيدًا بأداء الوظيفة. إذا رغبت في الحصول على مزيد من المعلومات حول هذا التقرير (بما فيه من درجات) أو أي من المنتجات الأخرى التي تقدّمها شركة "SHL"، يُرجى الاتصال بمسؤول حسابك. تمت صياغة هذا التقرير ليمنحك معلومات عن نقاط قوتك وضعفك حيال الكفاءات المعروفة أهميتها في تحقيق النجاح في هذا النوع من العمل. وبالإضافة إلى ذلك، يوفّر لك التقرير نصائح واقتراحات قيّمة لاتخاذها في الوظيفة لمساعدتك على التفوق في مكان العمل.

توضح الدرجات التي تحصل عليها مستوى إجاباتك مقارنة بقاعدة بياناتنا المكونة من إجابات زملائك. تم التحقق عملياً من صحة التقييمات التي قمت بإجرائها من خلال خبرة تصل إلى 30 عاماً من جمع البيانات الإحصائية وتحليلها. الأشخاص الذين يسجلون درجات أعلى على مقياس الأبعاد يميلون إلى الأداء بشكل أفضل خلال العمل في المجالات الرئيسية المحددة في التقرير.

الهدف من نصائح التنمية التي تحصل عليها هو مساعدتك في تحسين مهاراتك لكل كفاءة محددة. يمكننا جميعاً، بغض النظر عن درجاتنا، تحسين الأداء الوظيفي من خلال اتباع الحلول التتموية الملائمة التي تركز على مجالات قد تكون بحاجة إلى تحسين. يدل الالتزام بالتحسين الذاتي على المبادرة والتخطيط التتموي وكلاهما مهمان للأداء الوظيفي. حاول استخدام هذه النتائج لصياغة خطط تطوير خاصة مرتبطة بأهداف وغايات عملك. لا تحاول القيام بكل شيء في وقت واحد، حيث أن تطوير الذات لا يحدث بين عشية وضحاها. إذا كانت درجاتك ضمن "المنطقة الحمراء"، فهذا قد يكون المجال الذي تحتاج إلى تركيز جهودك التتموية عليه. حتى إذا كانت درجاتك جيدة فلا يزال من المهم استخدام النصائح التتموية لزيادة قوتك في هذه الكفاءة.

التركيز على العميل

يقيس قابلية إظهار الحماس المستمر عند التعامل مع العملاء. الاعتذار بصدق عن الإزعاج؛ التحلي بالصبر؛ التسامح مع العملاء الغضبيين بهدوء؛ والبحث عن المعلومات أو المنتجات للعملاء.

على الأرجح أنت تغضب من طلبات العملاء أكثر من المرشحين الآخرين. قد تكون لديك قابلية لمجادلة العملاء إذا لم يتفقوا معك. يمكنك التمهّل في تجهيز معاملات العملاء والعثور على المعلومات للعملاء مقارنة بزملاء عملك.

- تقديم الترحيب والتحية للعملاء وإظهار السعادة أمامهم.
- التعامل مع أعمال العملاء بسرعة وكفاءة.
- التحلي بالانفتاح والود وتقبّل العملاء.
- استغراق وقت إضافي لمساعدة العملاء في العثور على منتجات أو معلومات غير متاحة بسهولة.
- التحلي بالهدوء مع العملاء غير المهذبين أو المزعجين في الأوقات جميعها.
- تجنّب الجدل مع العملاء وإبداء التعقيبات السلبية.
- إذا غضبَ عميلٌ، حاول تهدئته بإعطائه عدة خيارات.
- الحفاظ على أسلوب اللباس والمظهر وفقا لصورة المؤسسة وقيمتها.
- تجنّب السباب أو استخدام لغة غير لائقة مع العملاء.

تفهم الآخرين*

يقيس إلى أيّ مدى يلاحظ المرشح السلوك ويحلله لفهم رد فعل الآخرين ووجهات نظرهم.

من المرجح أن تحاول فهم سلوك الآخرين، وإبداء بعض الوعي بوجهات نظر الآخرين.

- عند التفاعل مع شخص آخر في موقف ليس بهين، يتم إيلاء اهتمام شديد إلى السلوكيات التي يبدونها. التأمل في أن الوضع الذي يواجهه الشخص يؤول إلى سلوكهم. إبداء مدى تفهمك من خلال الاستماع إلى ما يقولونه.
- حين تحاول تفهم سلوك شخص آخر، حاول أن تُفكّر في وضع مماثل مررتَ به سابقاً وكيف كانت ردت فعلك على هذا الموقف. إذا تعذّر عليك تذكّر تجربة مماثلة، لا بأس أن تستمع فحسب وتذكر أنك تحاول تفهم الأمر.

الإصغاء بفاعلية*

يُقاس إلى أيّ مدى يستمع المرشح بصبر وانتباه.

تميل إلى الاستماع إلى الآخرين مع التزام الحد الأدنى من المقاطعة، محاولة تفهم وجهات نظر الآخرين قبل تكوين رأيك.

- البحث عن زميل العمل الذي شاهدك في موقف تطلب منك الاستماع إلى الآخرين للتعقيب على ميول الاستماع الخاصة بك. هل قاطعتهم، أو قفزت في الحديث وشاركت بأفكارك الخاصة، أو أنهيت حديث الآخرين أو سيطرت بوجه عام على المحادثة؟ تأمل كيف أظهرت للآخرين أنك كنت تستمع لما يتحدثون به.
- تدرب على ممارسة الاستماع إلى الآخرين. حاول تجنب مقاطعة الناس أثناء حديثهم. تمهّل حتى ينتهوا من حديثهم قبل تكوين أي رأي. حين تمارس تقنيات جديدة، انتبه عن كذب لكيفية رد فعل الآخرين. هل يبدو وكأنهم يستجيبون إليك على نحو إيجابي أم يبدو الأمر أن لديك تأثير سلبي؟ تأمل فيما فعله جيدًا وحاول تحسينه وركز على تلك السلوكيات.

إبداء الكياسة

يعمل ذلك على قياس مدى الصبر الذي يتحلّى به المرشح وأدبه واحترامه.

قد لا تتعامل مع الآخرين بأعلى قدر من الاحترام.

- اطلب من الآخرين إبداء تعقيباتهم. وانتبه إلى نبرة صوتك وأسلوبك. اطرح الأسئلة على زملائك في العمل أو مديرك/ مشرفك عمّا إذا أعطيت انطباعًا بالاحترام وما التغيير الذي يُمكنك إجراؤه لتبدو أكثر كياسة.
- تحلّ بالانفتاح والود وتقبّل الآخرين الذين يختلفون عنك. تذكر أن الأصدقاء يأتون ويذهبون ولكن الأعداء يتزايدون. تجنّب قطع الأواصر مع الآخرين أو مضايقتهم أو توجيه اللوم لهم على النتائج. فقد تحتاج إليهم في المستقبل.

المحافظة على بناء علاقات عمل جيدة*

يقيس مدى بذل المرشح للجهد في تطوير العلاقات الجيدة مع الآخرين.

قد لا تعطى علاقات العمل قيمة كبيرة، ومن المرجح أن تتعامل بطرق تُعزّز من هذه العلاقات مع مرور الوقت.

- حاول إرساء علاقة شخصية متماسكة مع زملاء عملك. اقض بعض الوقت للحديث عن موضوعات لا علاقة لها بالعمل. دوّن الأمور التي تساعدك على إرساء هذه العلاقات، واستمر في استخدام تلك السلوكيات عند إرساء علاقات جديدة.
- ابحث عن فرص لمساعدة زملاء عملك حتى لو كانت مهام صغيرة. اسمح للآخرين أن يردوا لك المعروف، وأن يقدموا لك المساعدة حتى لو لم تكن بحاجة إليها. استمر في تقديم مساعدتك لمختلف زملاء عملك سواء داخل فريقك أو خارجه والاستفادة من هذه العلاقات عند الاقتضاء.

ترك انطباعاتاً إيجابياً*

يعمل ذلك على قياس مدى تمكّن المرشح من إدارة سلوكياته لترك انطباعاتاً إيجابياً.

قد لا تكثر بمظهرك أمام الآخرين، وتُفضّل تقديم نفسك على طبيعتك.

- ارتدِ الملابس الملائمة لما تريد القيام به. لاحظ ما يرتديه المحيطون بك، واحرص على ارتداء الزي المناسب وحافظ على المظهر اللائق الذي يعكس صورة مؤسستك أو يفوقها.
- تحلّ باللطف مع الجميع. احرص على ألا تتعامل الآخرين بصورة مختلفة فقط لأنك تعتقد أنهم أقل أهمية منك. ومن الأمور التي تترك انطباعاتاً لدى الآخرين التحلي دائماً بالأدب والصدق في تعاملاتك.

التكيف مع التغيير*

يعمل ذلك على قياس مدى قبول المرشح للتغييرات وتكيفه معها بسهولة وبسر.

من المرجح أن تميل إلى تكيف أسلوبك في ضوء المطالب المتغيرة، ولكنك تتردد عند مواجهة التغييرات الأكبر.

- تأمل بعض التوقعات الجديدة. فقد تغيرت الآن بعض توقعاتك تجاه نفسك أو الآخرين. حاول تحديد التوقعات الجديدة وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على توقعاتك بخصوص نفسك. إذا كان يمكنك التفكير على نحو إيجابي في تلبية التوقعات الجديدة، فستجد أن الانتقال من مقاومة التغيير إلى قبوله يحدث على نحو أكثر سلاسة.
- حاول تأمل مشاعرك إذا لم تكن متحمساً للتغييرات الجديدة القادمة. إن شعرت بالمقاومة، حاول أن تفهم أكثر ما السبب الكامن وراء ذلك. هل هو الخوف؟ هل تختلف مع التغيير؟ هل أنت متحمس للتغيير ولكنك تشعر بالقلق في الوقت ذاته؟ حاول تحديد مشاعرك وتحدث بشأنها مع مشرفك/ مديرك سعيًا وراء بعض الوضوح والاطمئنان.

مواجهة الغموض*

يقيس مدى إنتاجية المرشح عندما لا تكون الأدوار والمواقف محددة بوضوح.

من المرجح أن تبقى مُتنبِّجًا حين يواجهك بعض الغموض في دورك الوظيفي.

- حاول أن تتعلم الشعور بالراحة أكثر مع حالة عدم اليقين في بيئة العمل. فعادة ما يوفر فرصاً جديدة للابتكار والنضوج. عند مواجهة حالة من الغموض أو عدم اليقين، قم بوضع قائمة بالطرق الممكنة للابتكار والتطور.
- ترقّب حين يجعل تفضيلك الطبيعي للقواعد والأنظمة المحددة الأمور أكثر صعوبة عليك في أوقات عدم اليقين. عندما يكون هناك غموض مؤقت أو غياب للوضوح الفوري، أعد قائمة بمواردك الخاصة خارج العمل التي تساعدك في الشعور بالتوازن خلال أوقات التغييرات الكبرى.

التحكّم في المشاعر*

يقيس مدى تحكّم المرشح في مشاعره السلبية.

من المرجّح أن تشعر بالإحباط في المواقف العصيبة، وتجد صعوبة في إخفاء هذه المشاعر عن الآخرين في بعض الأحيان.

- ضع في اعتبارك استخدام بعض الاستراتيجيات لمساعدتك على إدارة مشاعرك. فعلى سبيل المثال، إذا كان هناك ثمّة شخص قد قال شيئاً جعلك غاضباً، تفضّل بقضاء وقتٍ تنفّس فيه عما يدور بداخلك. قم بالعد داخلياً إلى 10 قبل أن الرد. تفضّل بقضاء وقت لاستجماع أفكارك والتعبير عن نفسك دون إظهار مشاعرك.
- سيكون من المفيد قضاء الوقت في التفكير في كيفية إدارة مشاعرك. حاول إرساء عقلية أكثر إيجابية. الطريقة التي ترى بها الموقف عادة ما تحدد طريقة تناولك له. بدلاً من التفكير بأن الأمور المزعجة تحدث لك وحدك، فكر فيما يمكنك القيام به للرد بشكل إيجابي.

السعى نحو الإنجاز*

يعمل ذلك على قياس مدى قيام المرشح بتحديد الأهداف كثيرة المطالب وبذل جهده لتحقيق تلك الأهداف أو تجاوزها.

من المرجّح أن تميل إلى تحديد الأهداف الصعبة نوعاً ما والقابلة للتحقيق أيضاً، وأن تبذل جهود كبيرة لتحقيقها.

- بعد توضيح الأهداف وتحديد التحديات، ركّز على تنفيذ عملك. وتأكد أنك تتمتع بالوقت الكافي لتحقيق أهدافك الأكثر صعوبة. وقرّ بعض الوقت في جدول أعمالك لمعالجة أصعب الأهداف.
- حاول زيادة عدد الأهداف الصعبة التي وضعتها لنفسك بدلاً من اتّباع نهج عدم المجازفة. سيبيّن تحديد الأهداف الصعبة للآخرين أنك ملتزم بدورك ومهتم بإحراز التقدم في عملك.

تطوير أدائه الشخصي*

يعمل ذلك على قياس مدى سعي المرشح لاغتنام فرص التطوير من أجل تحسين أدائه الشخصي.

قد لا تولي تركيزاً كبيراً على تحسين أدائك الخاص، وقد تُفوّت فرصاً هامة لتحقيق التطور.

- فبينما قد تسعى بطبيعة الحال إلى تجنّب المجازفة عند اكتساب خبرة جديدة، ضع في اعتبارك أن التعلّم يتطلب بعض المجازفة. ابحث عن الفرص التي تنطوي على قدر قليل من المخاطر في بداية الأمر ثم ابحث عن فرص أكبر للتعلّم.
- فكّر في مستقبلك المهني وكذلك دورك الوظيفي الحالي. ما الذي ترغب في تطويره وما الذي تحتاج فعله لتحقيق ذلك؟ تحلّ بالمثابرة عند مواجهة هذه التحديات من أجل الاستفادة من فرص التعلم.