

Entry Level Customer Service Candidate Report

候选人姓名

Sample Report

免责声明

这些页面所包含信息均为保密性质并且仅适用于与之相关的人员或其他授权个人。

报告中的信息不得替代具有资质的专业人士提供的相关建议。如果您对任何具体事项有任何具体问题，您应该咨询具有资质的专业人士。

说明

本报告不会对外公开，报告内容仅用于预测求职者的工作行为。请注意，解决方案报告中包含的测评组件的权重不同。有些组件是对行为的宽泛衡量，有些则更为具体。星号 (*)

标注的胜任力是对具体行为的衡量。虽然这些行为在总分中占据一定比例，但与解决方案中的其他组件相比，它们的权重并不高。我们的研究表明，这种权重最能反映工作绩效。如需更多关于本报告，包括分数显示SHL其他产品的信息，请联系账户负责人。

本报告旨在为您提供相关信息，助您了解您在此类工作中取得成功所应具备的某些胜任力方面的相对优势和弱点。此外，本报告还将提供可在工作中加以应用的宝贵技巧和建议，助您在职场脱颖而出。

我们会将您的回答与我们数据库中您的同事的回答进行比较，从而得出您的分数。您完成的测评已得到科学验证，在验证过程中，我们参考了长达 30 年来收集的统计数据以及相关分析结果。

在这些指标上得分较高者在报告概述的关键领域的工作表现往往也更好。

您收到的发展建议旨在帮助您提高在每一种特定胜任力方面的技能。无论得分高低，只要采用适当的发展解决方案，并且采取策略以专注于可能需要改进的领域，我们所有人都能够提高工作绩效。对个人发展的承诺意味着主动性和发展规划，这两者对于工作绩效都很重要。请尝试使用此反馈意见来制定与你工作目标相关的具体发展计划。因为个人发展不是一朝一夕的事，所以不要试图一次性解决所有问题。如果您在某一项上的得分处于“红区”，这可能是您需要重点加以发展的能力。即使得分不错，也要利用其中所包含的发展建议以充分发挥在此胜任力方面的优势，这一点很重要。

以客户为中心

3

用于衡量在与顾客沟通时显示出持久热情的倾向。这种特质具体表现为：为带来的不便真诚道歉，耐心、平静地容忍粗鲁的顾客，为顾客寻找信息或产品。

与其他求职者相比，您更有可能因顾客的要求而急躁。如果顾客不同意您的观点，您可能倾向于与顾客争辩。与同事相比，您处理顾客交易和为顾客寻找信息的速度可能慢一些。

- 以微笑迎接顾客。
- 快速、高效地处理顾客业务。
- 对顾客坦诚、友好，接纳顾客。
- 付出额外时间来帮助顾客寻找不易找到的产品或信息。
- 面对粗鲁或恼怒的顾客时始终保持冷静。
- 避免与顾客争辩和表达负面言论。
- 如果顾客开始生气，尝试向其提供多种选择，以平息其怒气。
- 根据贵公司的形象和价值观，保持适当的着装风格和外表。
- 不要在顾客附近讲脏话或使用不恰当的语言。

理解他人*

5

用于衡量求职者通过观察和分析来了解他人的行动和想法的程度。

您可能会试图理解他人的行为，并对他人的观点表示一定的认同。

- 当在棘手的情况下与他人互动时，请密切关注他人的行为。思考其面临的情况是如何影响其行为的。认真倾听，以表示您的理解。
- 当您试图理解他人的行为时，试着想想您过去经历过的类似情况以及您的反应。如果您无法回想起类似的经历，那么只需倾听并表示您正在尝试理解。

有效倾听*



用于衡量求职者倾听他人的耐心度和专注度。

你可能会不中断别人、认真倾听。您在形成观点前，会尝试先了解他人的看法。

- 请一位曾经目睹过您处于需要倾听他人的情形的同事来评价您的倾听倾向。您是否有时会打断他人、过快地表达自己的想法、抢在他人前把话说完、或在谈话中占据主导地位？思考下您是如何向别人表明您在倾听的。
- 练习倾听他人。尽量避免在别人谈话时打断他们。等他人讲完后，再形成观点。当您练习新技术时，请密切注意他人的反应。他们是否对您做出了积极的回应，或是您带来了负面的影响？思考下您在哪些方面做得好，哪些方面有待改进，并专注于这些行为。

礼貌待人*



用于衡量求职者保持耐心、礼貌和尊敬他人的能力。

您有时对他人不是十分尊重。

- 寻求他人的反馈。注意说话的语气和语言风格。询问同事或经理/主管，您是否给人以礼貌的印象，以及您能在哪些方面做出改进。
- 以开放的、友好的态度对待并接受与您想法不同的人。要记住，朋友有来有去，但敌人有增无减。避免树敌、得罪他人、指责他人的成绩。你可能在将来需要这些人。

保持良好的工作关系*



用于衡量求职者努力发展与他人的良好关系的程度。

您可能不会很重视自己的工作关系，并且您的行事方式不太可能持续增强这种关系。

- 尝试与同事建立良好的私人关系。讨论工作之外的话题。注意哪些行为可以帮助您建立这种关系，并在建立新的关系时继续加以利用。
- 即使同事遇到微不足道的小事也主动提供帮助。主动接纳别人的回报。持续为团队内外的同事提供帮助，并恰当地利用好人际关系。

营造积极印象*



用于衡量求职者管理自己的行为以创造积极印象的能力。

您可能不是很关心自己在他人面前的表现，更愿意像原本那样呈现自己。

- 穿着适宜。注意观察周围的人是如何穿着的，应保持与您公司形象一致或更优的着装风格和仪态。
- 善待每个人。不要因为你觉得别人不如自己重要就区别对待他人。管理你给他人留下的印象的一方面，就是要不断地在与他人互动中表现出礼貌与真诚。

适应变化*



用于衡量求职者毫无困难地接受和适应变化的程度。

您可能会根据不断变化的需求调整方法，但在面对更大的变化时可能会犹豫不决。

- 重新设定目标。你对自己的要求或他人对你的期望已经发生了改变。你应该重新认识这些新的要求，以及这些新的要求将如何影响你之前对自己设定好的目标。如果您能积极地思考如何满足新的期望，就能更顺利地抵制变化过渡到接受变化。
- 如果您对未来的新变化不感到兴奋，您应该尝试更深入分析自己的感觉。如果你感到抗拒，应试图了解背后的更多原因。是因为害怕？你是否不认同这种变化？你是否在感到兴奋的同时也有点担心？试着找出你的感受，并和你的主管/经理进行探讨以获得明确的解释、让自己放心。

应对不确定性*

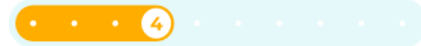


用于衡量在职责和情况不明确的情况下，求职者能否有效工作的程度。

在职责模糊时，您很可能可以保持富有成效地工作。

- 试着在面对工作环境中的不确定时放松自己。这常常能够提供创新和发展机会。当面临模棱两可或不确定性时，列出可能的创新和发展方式。
- 在不确定时期，请注意您对既定规则和系统的自然偏好使情形变得更加困难的情况。当存在短期的不明确性或缺乏即时的清晰度时，列出你在工作之外的资源，以帮助你在重大变化时期保持心理平衡。

控制情绪*



用于衡量求职者控制负面情绪的能力。

您在面对挑战性情况时可能变得沮丧，而且有时很难向他人掩饰这些感受。

- 考虑使用一些策略来帮助您管理情绪。例如，如果有人说了什么让您生气的话，请先平静心绪。先在心里从1数到10，然后再回应。花点时间整理您的思路，然后再表达，同时不要表露您的情绪。
- 请花时间思考如何管理情绪，这很重要。尝试培养更积极的心态。你看待某种情况的方式常常会决定你如何处理此种情况。不要认为麻烦事又落到了你身上，而是应该想想你能做些什么来积极应对。

努力实现目标*

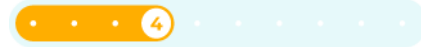


用于衡量求职者设定高目标并努力达到或超越这些目标的程度。

您可能会设定略微严格但仍可实现的目标，并会努力去完成它们。

- 在明确了目标和挑战后，要专注于完成您的工作。确保你有时间去实现更困难的目标。在日程安排中留出些时间来解决最困难的目标。
- 尽量增加为自己设定的具有挑战性的目标数量，而不是安于现状。确定具有挑战性的目标，是在他人展示出你正全心投身于工作职责中并努力发展你的职业生涯。

改善个人表现*



用于衡量求职者寻求发展机会以提高自身表现的程度。

您可能根本不注重提高自身的表现，并且可能错失重要的发展机遇。

- 虽然您可能会自然而然地在新的体验中避免风险，但是要意识到，学习本身就有一定的风险。首先寻找风险较小的机会，然后递进至更大的学习机遇。
- 思考您未来的职业生涯以及目前的工作。你想在哪方面有所发展以及你需要做什么来实现这一目标？在面对这种挑战时要坚持不懈，才能从学习机遇中受益。