

Kundeservice begynderniveau butik og kontaktcenter 7.1 (Amerika) – rapport til ansøger

Kandidatnavn:

Sample Report

Ansvarsfraskrivelse

Oplysningerne på disse sider er af fortrolig karakter og er kun tilsigtet den person, eller de personer, som oplysningerne tilhører samt andre specifikt godkendte personer.

Informationerne i denne rapport må ikke tillægges større værdi end anbefalingerne fra en person, der besidder de fornødne kvalifikationer. Hvis du har specifikke spørgsmål vedr. bestemte dele af rapporten, skal du rådføre dig med en person, der besidder de fornødne kvalifikationer.

Instruktioner

En fortrolig rapport, hvis formål er at hjælpe med at forudsige ansøgerens arbejdsmæssige adfærd. Bemærk, at testdelene, der er medtaget i denne rapport, ikke vægtes lige meget. Nogle dele er brede målinger af adfærd, mens andre er smalle. Kompetencer, som er markeret med en stjerne (*), er smalle målinger af adfærd. Det er adfærd, som er af betydning for den samlede score, men som imidlertid ikke er så tungtvejende sammenlignet med andre dele i denne løsning. Vores forskning har vist, at det er sådan, man bedst forudsiger jobpræstationen. Ønsker du yderligere oplysninger om denne rapport (herunder pointgivning) eller andre produkter fra SHL, kan din kontorepræsentant hjælpe.

Ideen med denne rapport er at give dig indsigt i dine relative stærke og svage sider inden for de specifikke kompetencer, man ved, er afgørende for at få succes i denne type job. I rapporten finder du desuden nyttige praktiske tips vedr. jobbet og forslag til, hvad du kan gøre for at udmærke dig på arbejdspladsen.

Det resultat, du får, er en beskrivelse af, hvordan dine svar ligger, sammenlignet med svarene i vores database fra personer, som er jævnbyrdige med dig. Testen, du har taget, er videnskabeligt valideret af statistiske data og analyser, der er indsamlet over en periode på op til 30 år. Personer, der får et bedre resultat på de kompetencer, der evalueres i testen, har tendens til at præstere bedre i jobbet på nøgleområderne, der er opstillet i rapporten.

De udviklingstips, vi giver dig, er ment som en hjælp, så du kan højne dine færdigheder inden for de enkelte specifikke kompetencer. Vi kan alle – uanset vores testresultater – højne vores jobpræstation. Det kan vi gøre ved at følge en velovervejet udviklingsplan og fokusere strategisk på områder, hvor vi kan have brug for at dygtiggøre os. At forpligte dig til personlig dygtiggørelse indebærer initiativ og udviklingsplanlægning – to faktorer, som er afgørende for din jobpræstation. Vi foreslår, at du bruger feedbacken til at udarbejde en specifik personlig udviklingsplan, som er forbundet med dine delmål og hovedmål. Forsøg ikke at gøre det hele på én gang. Husk på, at personlig udvikling ikke sker fra den ene dag til den anden. Ligger dit resultat i "det røde felt", så er det måske et område, du bør fokusere på i din udviklingsplan. Selvom du får et godt resultat, er det alligevel vigtigt, at du bruger udviklingstipsene til at udnytte dine stærke sider inden for den pågældende kompetence.

Kundefokus



En måling af tendensen til at udvise vedvarende entusiasme i omgangen med kunder. Et karaktertræk, der karakteriseres ved: At undskylde oprigtigt for ulejligheden, at være tålmodig, håndtere grove kunder på en rolig måde og forsøge at finde information og produkter til kunden.

Du er mere tilbøjelig end andre ansøgere til at blive irriteret over kundens anmodninger. Det ser ud til, at du kan have tendens til at skændes med kunden, hvis kunden ikke er enig med dig. Det ser ud til, at du er længere tid end dine kolleger om at ekspedere kunders transaktioner og finde informationer til dem.

- Hils på kunder med et smil.
- Håndter kunders anliggender hurtigt og effektivt.
- Vær åben, venlig og accepterende overfor kunder.
- Tag dig tid til at hjælpe kunder med at finde produkter eller information, som ikke er umiddelbart tilgængelige.
- Forhold dig altid roligt overfor grove eller irriterede kunder.
- Undgå at diskutere med kunder eller komme med negative bemærkninger.
- Hvis en kunde bliver sur, så forsøg at berolige vedkommende ved at give flere forskellige valgmuligheder.
- Oprethold en tøjstil og en fremtræden, som matcher med din virksomheds image og værdier.
- Brug ikke bandeord eller upassende sprog i nærheden af kunder.

Forstå andre*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren observerer og analyserer andres adfærd for at forstå deres reaktioner og perspektiver.

Du forsøger sandsynligvis at forstå andres adfærd og udviser nogen opmærksomhed omkring deres synspunkter.

- Når du interagerer med en person i en vanskelig situation, skal du være meget opmærksom på vedkommendes adfærd. Tænk over, hvordan den situation, personen befinder sig i, kan udløse denne adfærd. Vis forståelse ved at være lydhør.
- Når du forsøger at forstå personens adfærd, skal du forsøge at tænke på en lignende situation, du har oplevet tidligere, og hvordan du reagerede. Hvis du ikke kan komme i tanke om en lignende oplevelse, er det fint blot at lytte og sige, at du forsøger at forstå.

Lytter på en effektiv måde*

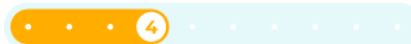


En måling af i hvilket omfang ansøgeren lytter tålmodigt og opmærksomt.

Du lytter gennemgående til andre og afbryder mindst muligt. Du forsøger at forstå andres synspunkter, før du danner dig en mening.

- Find en kollega, som har set dig i en situation, som krævede, at du lyttede til andre, og få vedkommende til at kommentere på dine lyttefærdigheder. Var der øjeblikke, hvor du afbrød, bød for hurtigt ind med dine egne synspunkter, færdiggjorde personens sætninger, eller dominerede du stort set samtalen? Tænk på, hvordan du viste modparten, at du lyttede.
- Øv dig i at lytte til andre. Forsøg at undgå at afbryde andre, når de taler. Vent, indtil de er færdige, før du danner dig en mening. Når du øver dig i nye teknikker, skal du være meget opmærksom på, hvordan modparten reagerer. Lader det til, at vedkommende reagerer positivt på dig, eller lader det til, at du har en negativ indvirkning? Overvej, hvad du gør rigtigt, og hvad du kunne forbedre, og fokuser på dette.

Udviser høflighed*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren er tålmodig, høflig og respektfuld.

Det ser ud til, at du i nogle situationer ikke behandler andre med den største respekt.

- Bed om feedback fra andre. Vær opmærksom på dit tonefald, og på hvilket sprog du bruger. Spørg kollegaer eller din leder/supervisor, hvorvidt du giver indtryk af at være høflig, og hvad du kunne gøre anderledes for at virke mere taktfuld.
- Vær åben, venlig og imødekommende overfor andre, som er anderledes end dig. Husk, at venner kommer og går, men fjender hober sig op. Undgå at få fjender, fornærme andre og give andre skylden for dårlige resultater. Du kan få brug for disse mennesker i fremtiden.

Opretholder gode arbejdsrelationer*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren gør en indsats for at udvikle personlige relationer til andre.

Du lægger måske ikke stor vægt på dine arbejdsrelationer og er måske mindre tilbøjelig til at handle på måder, der styrker disse relationer med tiden.

- **Forsøg at etablere en mere personlig relation til arbejdskolleger. Tag dig tid til at tale om emner, der ikke har noget med arbejdet at gøre. Læg mærke til, hvad der konkret hjalp dig med at opbygge disse relationer, og fortsæt med at anvende denne adfærd, når du skaber relationer.**
- **Find muligheder for at hjælpe dine kolleger, selv om det er med små ting. Lad andre gengælde tjenesten og hjælpe dig, selv om du måske ikke har brug for det. Fortsæt med at tilbyde at hjælpe forskellige kolleger, både i og udenfor dit team, og gør brug af disse relationer, når du har behov for det.**

Gør et positivt indtryk*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren ændrer sin egen adfærd for at gøre et positivt indtryk på andre.

Det ser ud til, at du ikke er opmærksom på, hvordan du tager dig ud over for andre og foretrækker at optræde præcis som den, du er.

- **Klæd dig på efter lejligheden. Læg mærke til, hvordan andre omkring dig går klædt, og sigt efter at opretholde en tøjstil og en fremtræden, som matcher eller er pænere end den, der indgår i din virksomheds image.**
- **Vær rar overfor alle. Pas på, at du ikke kommer til at behandle andre anderledes, fordi du synes, de er mindre betydningsfulde end dig. En del af at styre det indtryk, du gør på andre, er at være gennemgående høflig og ægte i din omgang med alle.**

Omstiller sig til forandringer*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren accepterer forandringer og omstiller sig til dem uden problemer.

Du tilpasser sandsynligvis din tilgang ud fra skiftende krav, men kan tøve, når du står overfor større forandringer.

- **Stil nye forventninger til dig selv.** Nogle af de forventninger, du havde til dig selv, eller som andre havde til dig, ser nu anderledes ud. Prøv at finde ud af, hvad de nye forventninger er, og hvordan de kan påvirke de forventninger, du stillede dig selv. Hvis du er i stand til at betragte det som noget positivt at opfylde nye forventninger, vil du føle, at overgangen fra modstand mod til accept af forandringen vil foregå mere glidende.
- **Bevar et åbent sind, når der indføres forandringer.** Lyt til de årsager, der ligger bag ændringen, så du kan forstå, hvorfor den er nødvendig. Vær ikke bange for at komme med din egen mening og sætte spørgsmålstegn ved eksisterende metoder.

Kan klare uvished*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren er produktiv, når roller og situationer ikke er tydeligt definerede.

Du opretholder sandsynligvis produktiviteten, når du stilles overfor uklarhed i din rolle.

- **Forsøg at lære at føle dig bedre tilpas med uvished i dit arbejdsmiljø.** Det baner ofte vej for nye muligheder for innovation og vækst. Når du oplever uklarhed, kan du prøve at lave en liste med forskellige forslag til, hvordan du kan nytænke og udvikle dig.
- **Hold øje med, hvornår din naturlige præference for faste regler og systemer kan gøre tingene sværere for dig i tider med uvished.** Når der er uklarhed, eller der mangler øjeblikkelig klarhed i en kortere periode, kan du prøve at lave en liste over de ressourcer, du har udenfor arbejdet, som kan bringe dig i balance i perioder med signifikante forandringer.

Bevarer fatningen*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren holder negative følelser under kontrol.

Du bliver muligvis frustreret i vanskelige situationer og har svært ved at skjule disse følelser for andre.

- **Tag en indvendig timeout.** Hvis en person har sagt noget, som har gjort dig vred, kan du prøve at tælle til 10 inden i dig selv, inden du svarer. Giv dig tid til at samle tankerne, og udtryk dig uden at vise dine følelser.
- **Prøv at udvikle en mere positiv tankegang.** Dit syn på en situation er afgørende for, hvordan du griber den an. I stedet for at tro, at problemerne kun rammer dig, skal du prøve at tænke på, hvad du kan gøre for at reagere positivt på dem.

Stræber efter at opnå*

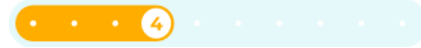


En måling af i hvilket omfang ansøgeren sætter krævende mål og gør en bevidst indsats for at opfylde eller overgå målene.

Du sætter dig sandsynligvis mål, der er rimeligt krævende, men som stadig kan opnås, og du gør en god indsats for at realisere dem.

- **Når du har præciseret målene og identificeret udfordringerne, skal du fokusere på udførelsen af dit arbejde.** Sørg for, at du har tid til at nå de mere vanskelige mål. Book noget tid i din kalender til at tackle de vanskeligste mål.
- **Forsøg at sætte dig flere og flere udfordrende mål, frem for at undgå at løbe risici.** Når du opstiller udfordrende mål, signalerer du overfor omverdenen, at du er engageret i din rolle og interesseret i at avancere i din karriere.

Forbedrer egen præstation*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren opsøger udviklingsmuligheder for at forbedre sin egen præstation.

Det ser ud til, at du kun lægger ringe vægt på at forbedre din præstation og måske forbigår muligheder for selvudvikling.

- **Mens du måske som en naturlig ting undgår at løbe risici, når du indhenter erfaring, må du samtidig erkende, at læring indebærer en vis risikograd. Vær på udkig efter muligheder, hvor du i starten kan nøjes med at tage små risici for senere at gå over til større læringsmuligheder.**
- **Tænk på din fremtidige karriere såvel som din nuværende rolle. Hvad ønsker du at udvikle, og hvad skal du gøre for at komme derhen? Giv ikke op, når du står overfor sådanne udfordringer, så du i stedet kan få gavn af læringsmulighederne.**