



# Entry Level Customer Service Candidate Report

## Name des Bewerbers:

Herr Sample Report

## Disclaimer

Die auf diesen Seiten enthaltenen Informationen sind vertraulich und nur für die hiervon betroffene(n) Person(en) oder andere berechnigte Personen vorgesehen.

Die im Bericht enthaltenen Informationen stellen keine Alternative zu einer Beratung von einem entsprechend qualifizierten Fachexperten dar. Falls Sie konkrete Fragen zu einem bestimmten Thema haben, sollten Sie sich an einen entsprechend qualifizierten Fachexperten wenden.

## Anweisungen

Dieser vertrauliche Bericht soll Ihnen dabei helfen, Voraussagen über das arbeitsbezogene Verhalten des Bewerbers zu treffen. Bitte beachten Sie, dass die in diesem Lösungsbericht enthaltenen Assessmentkomponenten nicht gleich gewichtet sind. Einige der Komponenten sind breite Maße für Verhaltensweisen und einige sind enger. Mit einem Stern (\*) markierte Kompetenzen messen enge Verhaltensweisen. Während diese Verhaltensweisen zwar für die Gesamtpunktzahl wichtig sind, werden sie im Vergleich mit anderen Komponenten in dieser Lösung nicht so schwer gewichtet. Unsere Forschung hat gezeigt, dass diese Gewichtung die Arbeitsleistung am besten vorhersagt. Wenn Sie zusätzliche Informationen zu diesem Bericht (einschließlich der Punktwertung) oder zu anderen Produkten von SHL benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer.

In diesem Bericht erhalten Sie Informationen zu Ihren relativen Stärken und Schwächen in den Kompetenzen, die für ein erfolgreiches Arbeiten in einer solchen Position benötigt werden. Darüber hinaus liefert dieser Bericht wertvolle Tipps für die Position sowie Vorschläge, wie Sie hervorragende Leistungen am Arbeitsplatz erbringen.

Die Punktzahl, die Sie erhalten, beschreibt, wie Ihre Antworten im Vergleich zu unserer Datenbank mit Antworten Ihrer Kollegen abschneiden. Das von Ihnen absolvierte Assessment beruht auf der Sammlung und Analyse statistischer Daten, die bis zu 30 Jahre zurückreichen, und steht damit auf einer soliden wissenschaftlichen Basis. Personen, die in den Dimensionen eine höhere Punktzahl erreichen, neigen dazu, in der Position in den im Bericht dargestellten Schlüsselbereichen besser abzuschneiden.

Die Entwicklungstipps, die Sie erhalten, dienen dazu, Ihnen bei der Verbesserung Ihrer Fähigkeiten für jede spezifische Kompetenz zu helfen. Wir alle können, unabhängig von irgendwelchen Punktzahlen, unsere Arbeitsleistung verbessern, indem wir entsprechende Entwicklungslösungen befolgen und uns strategisch auf Bereiche konzentrieren, bei denen noch Verbesserungspotenzial besteht. Wer erkennbar an der Verbesserung seiner persönlichen Leistung arbeitet, zeigt Initiative und Zielgerichtetheit – Eigenschaften, die für eine gute Arbeitsleistung wichtig sind. Versuchen Sie, dieses Feedback zur Formulierung eines konkreten Entwicklungsplans zu nutzen, der mit Ihren Arbeitszielen in Übereinstimmung steht. Dabei sollten Sie es vermeiden, alles gleichzeitig angehen zu wollen – persönliche Weiterentwicklung geschieht nicht einfach so über Nacht. Konzentrieren Sie Ihre Entwicklungsbemühungen auf die Bereiche, in denen Sie mit Ihrer Punktzahl im „roten Bereich“ gelandet sind. Selbst bei guten Punktzahlen sollten Sie sich die Entwicklungstipps zu Herzen nehmen, um Ihre Stärken in der jeweiligen Kompetenz ausspielen zu können.

## Kundenorientierung

3

Hiermit wird die Tendenz gemessen, bei Interaktionen mit Kunden anhaltenden Enthusiasmus zu zeigen. Diese Eigenschaft zeichnet sich durch folgende Merkmale aus: aufrichtiges Entschuldigen für Unannehmlichkeiten, Geduld, Ruhigbleiben bei unhöflichen Kunden und Besorgen von Informationen oder Produkten für Kunden.

**Bei Ihnen ist die Wahrscheinlichkeit höher als bei anderen Kandidaten, dass Sie auf Anfragen von Kunden gereizt reagieren. Sie neigen möglicherweise dazu, mit Kunden in Streit zu geraten, wenn diese mit Ihnen nicht einer Meinung sind. Sie sind bei der Verarbeitung von Transaktionen der Kunden und beim Finden von Informationen für Kunden möglicherweise langsamer als Ihre Kollegen.**

- **Begrüßen Sie Kunden mit einem Lächeln.**
- **Kümmern Sie sich schnell und effizient um die Anliegen der Kunden.**
- **Zeigen Sie sich Kunden gegenüber offen, freundlich und verständnisvoll.**
- **Nehmen Sie sich die Zeit, Kunden dabei zu helfen, Produkte oder Informationen zu finden, die nicht ohne Weiteres verfügbar sind.**
- **Bleiben Sie gegenüber unhöflichen oder verärgerten Kunden stets ruhig.**
- **Vermeiden Sie, sich mit Kunden zu streiten und negative Bemerkungen zu machen.**
- **Wenn ein Kunde verärgert ist, versuchen Sie, ihn zu beruhigen, indem Sie ihm mehrere Optionen nennen.**
- **Achten Sie bei Kleidung und Erscheinungsbild darauf, dass beides zum Image und den Werten Ihrer Organisation passt.**
- **Vermeiden Sie, sich mit Kunden zu streiten und negative Bemerkungen zu machen.**

## Andere verstehen\*



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat Verhaltensweisen beobachtet und analysiert, um die Reaktionen und Sichtweisen anderer zu verstehen.

**Sie versuchen wahrscheinlich, die Verhaltensweisen anderer zu verstehen, und zeigen in gewissem Umfang, dass Sie die Ansichten anderer wahrnehmen.**

- **Wenn Sie mit jemand anderem in einer schwierigen Situation zu tun haben, achten Sie genau auf die Verhaltensweisen, die diese Person zeigt. Denken Sie darüber nach, wie die Situation, der die Person ausgesetzt ist, zu ihrem Verhalten führt. Zeigen Sie Ihr Verständnis, indem Sie zuhören, was die Person zu sagen hat.**
- **Wenn Sie versuchen, das Verhalten einer anderen Person zu verstehen, denken Sie an eine ähnliche Situation, in der Sie sich in der Vergangenheit befunden haben, und überlegen Sie, wie Sie damals reagiert haben. Wenn es Ihnen schwerfällt, sich an eine ähnliche Erfahrung zu erinnern, ist es in Ordnung, einfach nur zuzuhören und zu sagen, dass Sie versuchen, die Person zu verstehen.**

## Hört effektiv zu



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat geduldig und aufmerksam zuhört.

**Sie neigen dazu, anderen zuzuhören und sie dabei nur minimal zu unterbrechen. Sie neigen dazu, anderen zuzuhören und sie dabei nur minimal zu unterbrechen. Sie versuchen, die Ansichten anderer zu verstehen, bevor Sie sich eine Meinung bilden.**

- **Bitte Sie einen Kollegen, der Sie in einer Situation beobachtet hat, in der Sie anderen zuhören mussten, einen Kommentar dazu abzugeben, wozu Sie beim Zuhören tendieren. Haben Sie die andere Person mitunter unterbrochen, zu schnell Ihre eigenen Ideen eingeworfen, die Sätze des anderen beendet oder allgemein das Gespräch dominiert? Denken Sie darüber nach, wie Sie anderen gezeigt haben, dass Sie zuhören.**
- **Üben Sie, anderen zuzuhören. Versuchen Sie zu vermeiden, andere zu unterbrechen, während sie reden. Warten Sie, bis sie fertig sind, bevor Sie sich eine Meinung bilden. Wenn Sie neue Techniken üben, achten Sie genau darauf, wie andere reagieren. Scheinen sie positiv auf Sie zu reagieren, oder haben Sie anscheinend eine negative Wirkung? Überlegen Sie, was Sie gut machen und was Sie verbessern könnten, und konzentrieren Sie sich auf diese Verhaltensweisen.**

## Ist zuvorkommend\*



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat geduldig, höflich und respektvoll ist.

**Sie verpassen eventuell Gelegenheiten, andere mit dem höchsten Respekt zu behandeln.**

- **Suchen Sie das Feedback anderer. Achten Sie auf Ihren Tonfall und Ihre Formulierungen. Fragen Sie Ihre Kollegen oder Ihren Vorgesetzten, ob Sie höflich herüberkommen und was Sie ändern könnten, um zuvorkommender zu sein.**
- **Seien Sie offen und freundlich und akzeptieren Sie Personen, die anders sind als Sie. Denken Sie daran: Freunde kommen und gehen, Feinde aber bleiben und werden immer mehr. Vermeiden Sie, sich Feinde zu machen, andere zu verletzen und anderen die Schuld in die Schuhe zu schieben. Es könnte gut sein, dass Sie diese Personen in der Zukunft noch einmal brauchen.**

## Pflegt gute Arbeitsbeziehungen\*



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat sich bemüht, gute Beziehungen zu anderen zu entwickeln.

**Sie räumen Ihren Arbeitsbeziehungen möglicherweise keinen hohen Stellenwert ein und bei Ihnen ist die Wahrscheinlichkeit geringer, dass Sie durch Ihr Verhalten dafür sorgen, dass diese Beziehungen im Laufe der Zeit gefestigt werden.**

- **Versuchen Sie, mit Arbeitskollegen eine persönlichere Beziehung aufzubauen. Nehmen Sie sich Zeit, Themen zu besprechen, die nichts mit der Arbeit zu tun haben. Notieren Sie sich, was Ihnen beim Aufbau dieser Beziehungen geholfen hat und wenden Sie diese Verhaltensweisen weiterhin an, wenn Sie neue Verbindungen schaffen.**
- **Suchen Sie Gelegenheiten, Ihren Kollegen zu helfen, auch wenn es sich nur um kleine Aufgaben handelt. Lassen Sie andere sich revanchieren und Ihnen helfen, selbst wenn Sie keine Hilfe brauchen. Bieten Sie Kollegen innerhalb wie außerhalb Ihres Teams weiterhin Ihre Hilfe an und nutzen Sie diese Beziehungen, wenn es angemessen ist.**

## Erzeugt einen positiven Eindruck\*



Hiermit wird gemessen, inwieweit der Kandidat sein Verhalten im Griff hat, um einen positiven Eindruck zu erzeugen.

**Sie machen sich vermutlich weniger Gedanken darüber, wie Sie auf andere wirken, und präsentieren sich eher so, wie Sie sind.**

- **Kleiden Sie sich angemessen. Achten Sie darauf, wie andere sich in Ihrem Umfeld kleiden, und streben Sie danach, einen Kleidungsstil und ein Erscheinungsbild zu pflegen, das zum Image Ihrer Organisation passt oder dieses übertrifft.**
- **Seien Sie nett zu jedermann. Achten Sie darauf, andere nicht anders zu behandeln, weil Sie denken, dass sie weniger wichtig als Sie selbst sind. Zur Steuerung des eigenen Eindrucks, den man bei anderen hinterlässt, gehört auch, bei Kontakten mit anderen immer höflich und aufrichtig zu bleiben.**

## Passt sich an Veränderungen an\*



Hiermit wird gemessen, inwieweit der Kandidat Änderungen akzeptiert und sich ohne Schwierigkeiten entsprechend anpasst.

**Sie passen wahrscheinlich Ihre Herangehensweise an sich verändernde Anforderungen an, aber bei größeren Veränderungen unter Umständen etwas zögerlich.**

- **Entwickeln Sie neue Erwartungen. Einige Erwartungen, die Sie an sich oder andere an Sie gestellt haben, haben sich jetzt geändert. Versuchen Sie herauszufinden, wie die neuen Erwartungen aussehen und wie diese sich auf die Erwartungen auswirken könnten, die Sie an sich selbst hatten. Wenn Sie an das Erfüllen neuer Erwartungen positiv herangehen, werden Sie feststellen, dass der Übergang vom Widerstand gegen die Veränderung zu ihrer Akzeptanz reibungsloser verläuft.**
- **Zeigen Sie sich Veränderungen gegenüber aufgeschlossen. Hören Sie sich die Gründe für die jeweilige Veränderung an, sodass Sie deren Notwendigkeit nachvollziehen können. Scheuen Sie sich nicht, Ihre eigene Meinung kundzutun und althergebrachte Methoden infrage zu stellen.**

## Kommt mit Ungewissheiten klar\*



Hiermit wird gemessen, inwieweit der Kandidat produktiv ist, wenn Rollen und Situationen nicht klar definiert sind.

**Sie bleiben wahrscheinlich auch dann produktiv, wenn Ihre Rolle nicht klar definiert ist.**

- **Versuchen Sie sich daran zu gewöhnen, dass in der Arbeitsumgebung vieles ungewiss bleibt. Häufig ergeben sich daraus neue Chancen für Innovation und Wachstum. Erstellen Sie angesichts von Uneindeutigkeit oder Unsicherheit eine Liste von Möglichkeiten für Innovation und Wachstum.**
- **Beobachten Sie, wann Ihre natürliche Vorliebe für feste Regeln und Systeme Ihnen in unsicheren Zeiten das Leben schwer machen könnte. Wenn es kurzzeitige Unklarheiten gibt, erstellen Sie eine Liste der Faktoren außerhalb des Arbeitsplatzes, die Ihnen helfen, bei großen Veränderungen ausgeglichen zu bleiben.**



## Hat seine Gefühle im Griff\*



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat negative Gefühle unter Kontrolle hält.

**Sie lassen sich möglicherweise von schwierigen Situationen frustrieren und tun sich unter Umständen schwer damit, diese Gefühle vor anderen zu verbergen.**

- **Ziehen Sie es in Erwägung, Strategien zum Umgang mit Ihren Emotionen einzusetzen. Wenn beispielsweise jemand etwas gesagt hat, das Sie verärgert hat, zählen Sie innerlich bis 10, bevor Sie antworten. Nehmen Sie sich die Zeit, Ihre Gedanken zu ordnen und drücken Sie sich aus, ohne Ihre Emotionen zu zeigen.**
- **Es würde sich lohnen, etwas darüber nachzudenken, wie Sie mit Ihren Emotionen umgehen. Versuchen Sie, eine positivere Einstellung zu entwickeln. Die Art und Weise, wie Sie an Dinge herangehen, wird oft dadurch, wie Sie die Dinge betrachten. Statt zu glauben, dass nur Ihnen negative Sachen passieren, sollten Sie darüber nachdenken, was Sie tun können, um positiv zu reagieren.**

## Strebt danach, etwas zu erreichen\*

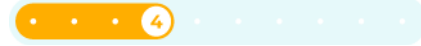


Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat sich anspruchsvolle Ziele setzt und sich entschlossen anstrengt, um diese zu erreichen oder zu übertreffen.

**Sie setzen sich wahrscheinlich Ziele, die zwar in gewissem Maße anspruchsvoll, aber dennoch erreichbar sind, und Sie strengen sich daran, diese zu erreichen.**

- **Nachdem Sie die Ziele geklärt und die Herausforderungen ausgemacht haben, konzentrieren Sie sich auf die Ausführung Ihrer Arbeit. Sorgen Sie dafür, dass Sie genügend Zeit haben, Ihre schwierigeren Ziele zu erreichen. Halten Sie in Ihrem Zeitplan etwas Zeit frei, um die schwierigsten Ziele anzupacken.**
- **Versuchen Sie, die Zahl der anspruchsvollen Ziele, denen Sie sich stellen, hochzusetzen, statt auf Nummer sicher zu gehen. Anspruchsvolle Ziele auszumachen, zeigt anderen, dass Sie sich in Ihrer Rolle engagieren und an Ihrer beruflichen Weiterentwicklung interessiert sind.**

## Verbessert die eigene Leistung\*



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat nach Weiterentwicklungsmöglichkeiten Ausschau hält, um seine Leistung zu verbessern.

**Sie legen möglicherweise wenig Wert darauf, Ihre Leistung zu verbessern, und könnten wichtige Gelegenheiten auslassen, sich weiterzuentwickeln.**

- **Vielleicht versuchen Sie von Natur aus, beim Sammeln neuer Erfahrungen Risiken zu vermeiden. Aber bedenken Sie: Lernen erfordert immer ein gewisses Risiko. Halten Sie nach Gelegenheiten Ausschau, bei denen Sie zunächst nur kleine Risiken eingehen müssen, und nutzen Sie dann nach und nach größere Chancen, sich weiterzubilden.**
- **Denken Sie über Ihre zukünftige berufliche Entwicklung und Ihre aktuelle Rolle nach. Wie würden Sie sich gern weiterentwickeln und was müssen Sie dafür tun? Bleiben Sie bei solchen Herausforderungen beharrlich, um von Lernmöglichkeiten zu profitieren.**