

Aloitustason asiakaspalvelu vähittäismyynnissä ja asiakaspalvelukeskuksessa 7.1 (Amerikat) hakijaraportti

Hakijan nimi:

Sample Report

Vastuuvapautus

Näillä sivuilla olevat tiedot ovat luonteeltaan luottamuksellisia ja tarkoitettu ainoastaan henkilöille, joihin ne liittyvät, tai muille valtuutetuille henkilöille.

Raportin sisältämiä tietoja ei saa pitää asianmukaisesti pätevän ammattilaisen antamien neuvojen vaihtoehtona. Jos sinulla on kysyttävää jostain erityisestä asiasta, sinun pitää pyytää asianmukaisesti pätevältä ammattilaiselta neuvoa.

Ohjeet

Tämä raportti on luottamuksellinen, ja sen sisällön on tarkoitus auttaa ennustamaan hakijan työkäyttäytymistä. Huomaa, että tähän raporttiin sisältyviä osa-alueita ei ole painotettu yhtäläisesti. Jotkin osa-alueet ovat laajoja käyttäytymisen mittareita, kun taas toiset ovat kapea-alaisempia. Tähdellä (*) merkityt kompetenssit ovat kapea-alaisia käyttäytymisen mittareita. Vaikka nämä käyttäytymiset ovat tärkeitä kokonaispisteiden kannalta, niitä ei ole painotettu yhtä voimakkaasti verrattuna muihin osa-alueisiin tässä ratkaisussa. Tutkimuksemme osoittaa, että tällainen painotus ennustaa parhaiten työstä suoriutumista. Jos haluat saada lisätietoa tästä raportista (mukaan lukien pisteytyksestä) tai muista SHL:n tarjoamista tuotteista, otathan yhteyttä asiakasvastaavaasi.

Tämän raportin tarkoitus on antaa tietoa vahvuuksistasi ja heikkouksistasi niillä kompetenssialueilla, joiden tiedetään olevan tärkeitä tämän tyypisessä työssä menestymisen kannalta. Lisäksi raportti tarjoaa arvokkaita työhön liittyviä vinkkejä ja ehdotuksia, jotka auttavat menestymään työpaikalla.

Saamasi pisteet kertovat, kuinka vastauksesi ovat verrattavissa tietokantaamme, joka koostuu työtovereidesi vastauksista. Tekemäsi arviointi on tieteellisesti vahvistettu lähes 30 vuoden aikana kootuilla tilastotiedoilla ja analyyseilla. Ne, jotka saavat korkeammat pisteet kompetensseista, suoriutuvat yleensä paremmin työstä raportissa mainituilla tärkeimmillä alueilla.

Saamasi kehitysvinkit on tarkoitettu auttamaan sinua parantamaan taitojasi kullakin erityisellä kompetenssialueella. Jokainen meistä voi, pisteistämme riippumatta, parantaa työssä suoriutumistamme noudattamalla asianmukaisia kehitysratkaisuja ja keskittymällä alueisiin, joissa saattaa olla parantamiseen varaa. Sitoutuminen henkilökohtaiseen edistymiseen osoittaa aloitekykyä ja kehityssuunnittelua, jotka kummatkin ovat tärkeitä työssä suoriutumisen kannalta. Yritä käyttää palautetta sellaisten kehityssuunnitelmien laatimiseen, jotka liittyvät omiin työtavoitteesi. Älä yritä kaikkea kerralla, sillä henkilökohtainen kehittyminen ei tapahdu yhdessä yössä. Jos pisteesi ovat "punaisella alueella", voisit ehkä keskittää kehittymisponnistelusi tälle alueelle. Vaikka saisit hyvät pisteet, on silti tärkeää, että käytät kehitysvinkkejä hyödyntääksesi vahvuuksiasi tällä kompetenssialueella.

Asiakaskeskeisyys

3

Tällä mitataan taipumusta osoittaa jatkuvaa innostusta asiakkaiden kanssa toimittaessa. Tähän piirteeseen liittyy vilpitön anteeksipyyntö aiheutetusta vaivasta, kärsivällisyys, epäkohteliain asiakkaiden jaksaminen rauhallisena ja tiedon tai tuotteiden etsiminen asiakkaille.

Ärsyynyt muita hakijoita todennäköisemmin asiakkaiden pyynnöistä. Sinulla saattaa olla taipumusta kiistellä asiakkaiden kanssa, jos he eivät ole samaa mieltä kanssasi. Saatat olla työtovereitasi hitaampi asiakastapahtumien käsittelyssä ja tiedon löytämisessä asiakkaille.

- Tervehdi asiakkaita hymyillen.
- Hoida asiointi asiakkaan kanssa nopeasti ja tehokkaasti.
- Suhtaudu asiakkaisiin avoimesti, ystävällisesti ja hyväksyvästi.
- Käytä ylimääräistä aikaa auttaaksesi asiakkaita löytämään tuotteita tai tietoja, joita ei ole helposti saatavilla.
- Pysy aina rauhallisena epäkohteliain tai ärsyntyneiden asiakkaiden seurassa.
- Vältä kiistelyä asiakkaiden kanssa ja kielteisten kommenttien esittämistä.
- Jos asiakas suuttuu, yritä rauhoitella häntä antamalla hänelle useita eri vaihtoehtoja.
- Säilytä pukeutumistyyli ja ulkonäkö, jotka vastaavat organisaatiosi imagoa ja arvoja.
- Älä kiroile tai käytä sopimatonta kieltä asiakkaiden lähetyvillä.

Ymmärtää muita*

5

Tällä mitataan sitä, missä määrin hakija tarkkailee ja analysoi käyttäytymistä ymmärtääkseen muiden reaktioita ja näkemyksiä.

Yrität todennäköisesti ymmärtää muiden käyttäytymistä ja vaikutat jossakin määrin huomioivan muiden näkökannat.

- Kun olet tekemisissä jonkun toisen henkilön kanssa vaikeassa tilanteessa, kiinnitä erityistä huomiota hänen tapaansa toimia. Mieti, miten henkilön kohtaama tilanne johtaa hänen tapaansa toimia. Osoita ymmärrystä kuuntelemalla, mitä hänellä on sanottavana.
- Kun yrität ymmärtää jonkun toisen käyttäytymistä, yritä ajatella aiemmin kokemaasi samankaltaista tilannetta ja reagoitiasi siihen. Jos mieleesi ei tule samankaltaista kokemusta, voit vain kuunnella ja sanoa, että yrität ymmärtää.

Kuuntelee tehokkaasti*

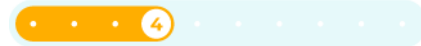


Tällä mitataan sitä, kuinka kärsivällisesti ja tarkkaavaisesti hakija kuuntelee.

Kohtelet todennäköisesti lähes kaikkia kohteliaasti, kärsivällisesti ja kunnioittavasti.

- Yritä olla arvostelematta muita. Kiinnitä huomiota ajatuksiisi ja tunteisiisi, jotta huomaat itse, kun arvostelet muita. Sen sijaan, että arvostelisit jotakuta, yritä ymmärtää häntä. Ajattele tilannetta, jolloin olet itse ollut samankaltaisessa tilanteessa ja kuinka silloin reagoit.
- Käytä positiivista kieltä, kun olet eri mieltä jonkun kanssa. Sen sijaan, että sanoisit "olet väärässä" tai "kuinka voit ajatella noin?", sano: "ymmärrän, mitä tarkoitat, mutta en ole samaa mieltä". Opettele puhumaan positiivisesti asioista, vaikka henkilökohtaisesti olisitkin eri mieltä.

Osoittaa huomaavaisuutta*



Tällä mitataan sitä, kuinka kärsivällinen, kohtelias ja kunnioittava hakija on.

Saatat ohittaa tilaisuudet kohdella muita kunnioittavasti.

- Pyydä muilta palautetta. Kiinnitä huomiota äänensävyysi ja kielenkäyttöösi. Kysy työtovereiltasi tai esimieheltäsi, vaikutatko kohteliaalta, ja mitä voisit muuttaa ollaksesi huomaavaisempi.
- Ole avoin, ystävällinen ja hyväksy ihmisten erilaisuus. Muista, että ystäviä tulee ja menee, mutta vihollisia kertyy. Vältä polttamasta siltoja takanasi, loukkaamasta ihmisiä ja syyttämästä toisia lopputuloksista. Saatat tarvita näitä ihmisiä tulevaisuudessa.

Ylläpitää hyviä työsuhteita*



Tällä mitataan sitä, kuinka paljon vaivaa hakija näkee luodakseen hyviä suhteita muihin ihmisiin.

Et ehkä anna suurta arvoa työsuhteille ja saatat epätodennäköisemmin käyttäytyä tavalla, mikä vahvistaisi tällaisia suhteita ajan myötä.

- **Yritä tehdä suhteistasi työkollegoihin henkilökohtaisempia. Käytä aikaa keskusteluun muista kuin työhön liittyvistä aiheista. Huomioi, mikä auttoi sinua näiden suhteiden luomisessa ja jatka kyseisiä käyttäytymismalleja luodessasi uusia suhteita.**
- **Etsi mahdollisuuksia auttaa työtovereitasi vaikka tehtävät olisivatkin pieniä. Anna muiden tehdä vastapalvelus ja auttaa sinua, vaikka et tarvitsisi sitä. Jatka avun tarjoamista eri työtovereille niin tiimissäsi kuin sen ulkopuolella, ja hyödynnä näitä suhteita tarvittaessa.**

Luo positiivisen vaikutelman*



Tällä mitataan sitä, kuinka hakija hallitsee omaa käyttäytymistään tehdäkseen positiivisen vaikutuksen.

Sinua ei välttämättä huoleta se, minkä kuvan itsestäsi muille annat, vaan olet vain oma itsesi.

- **Pukeudu asiaankuuluvasti. Katso, kuinka muut ympärilläsi pukeutuvat, ja pyri säilyttämään pukeutumistyyli ja ulkonäkö, jotka vastaavat organisaatiosi imagoa tai ylittävät sen.**
- **Ole miellyttävä kaikkia kohtaan. Varo kohtelemasta muita eri lailla sen takia, että luulet heidän olevan vähemmän tärkeitä kuin sinä itse. Tekemäsi hyvän vaikutuksen ylläpitämiseen liittyy myös se, että olet johdonmukaisesti kohtelias ja vilpitön toimiessasi muiden kanssa.**

Sopeutuu muutoksiin*



Tällä mitataan sitä, kuinka helposti hakija hyväksyy muutokset ja sopeutuu niihin.

Muutat todennäköisesti toimintatapaasi muutosten myötä, mutta saatat epäröidä suuremman muutoksen edessä.

- **Laadi uusia odotuksia.** Jotkin niistä odotuksista, joita sinulla oli itsestäsi tai muilla oli sinusta, ovat nyt muuttuneet. Yritä selvittää, mitä uudet odotukset ovat ja kuinka ne mahdollisesti vaikuttavat niihin odotuksiin, joita sinulla oli itsestäsi. Jos pystyt suhtautumaan positiivisesti uusiin odotuksiin, huomaat, että siirtyminen muutoksen vastustamisesta sen hyväksymiseen tapahtuu sujuvammin.
- **Suhtaudu muutoksiin avoimin mielin.** Kuuntele muutoksen perusteluita, jotta voit ymmärtää, miksi se on välttämätön. Älä pelkää kertoa mielipiteitäsi ja arvioida olemassa olevia menetelmiä kriittisesti.

Selviytyy epävarmuustekijöistä*



Tällä mitataan sitä, kuinka tuottelias hakija on, kun rooleja ja tilanteita ei ole määritetty selkeästi.

Pysyt todennäköisesti tuotteliana, kun roolissasi esiintyy epäselvyyttä.

- **Yritä totutella epävarmuuteen työympäristössä.** Se tarjoaa usein uusia mahdollisuuksia innovaatiolle ja kasvulle. Kun kohtaat epäselvyyttä tai epävarmuutta, tee luettelo mahdollisista tavoista innovoida ja kasvaa.
- **Tarkkaile, milloin luontainen taipumuksesi noudattaa määriteltyjä sääntöjä ja järjestelmiä saattaa vaikeuttaa asioita epävarmoina aikoina.** Kun epäselvyys on lyhytaikaista tai asioihin ei saa heti selkeyttä, laadi luettelo työn ulkopuolisista asioista, jotka auttavat sinua tuntemaan olosi tasapainoiseksi merkittävien muutosten keskellä.

Hallitsee tunteensa*



Tällä mitataan sitä, kuinka hyvin hakija pystyy hillitsemään negatiivisia tunteitaan.

Saatat turhautua haastavissa tilanteissa ja sinun voi olla toisinaan vaikea peittää tämä tunne muilta.

- **Mieti joidenkin strategioiden käyttämistä apuna tunteidesi hillitsemisessä. Esimerkiksi jos joku on sanonut jotakin, joka on suututtanut sinua, laske mielessäsi kymmeneen, ennen kuin reagoit. Kokoa ajatuksesi rauhassa ja ilmaise mielipiteesi näyttämättä tunteitasi.**
- **Sinun kannattaa käyttää aikaa sen miettimiseen, miten hillitset tunteitasi. Pyri kehittämään positiivisempi ajattelutapa. Tapa, jolla tarkastelet tilannetta, usein määrittää tapasi lähestyä sitä. Sen sijaan, että uskot, että sinulle vain tapahtuu ikäviä asioita, mieti, mitä voisit tehdä reagoidaksesi positiivisesti.**

Pyrkii saavutuksiin*

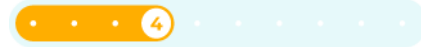


Tällä mitataan sitä, kuinka vaativia tavoitteita hakija asettaa ja kuinka päättäväisesti hän pyrkii saavuttamaan tai ylittämään ne.

Todennäköisesti asetat jokseenkin vaativia tavoitteita, jotka ovat silti saavutettavissa, ja panostat kovasti niiden saavuttamiseen.

- **Kun olet selvittänyt tavoitteet ja tiedostanut haasteet, keskity tekemään työsi. Varmista, että sinulla on aikaa saavuttaa vaikeammat tavoitteesi. Varaa kalenteristasi aikaa vaikeimpien tavoitteiden saavuttamiseen.**
- **Yritä lisätä itsellesi asettamiesi haastavien tavoitteiden määrää sen sijaan, että pelaisit varman päälle. Haastavien tavoitteiden tiedostaminen osoittaa muille, että olet sitoutunut tehtävääsi ja kiinnostunut edistämään omaa uraasi.**

Parantaa omaa suoriutumistaan*



Tällä mitataan sitä, kuinka aktiivisesti hakija pyrkii löytämään tilaisuuksia parantaa omaa suoriutumistaan.

Saatat panostaa vain vähän oman suoriutumisesi parantamiseen ja saatat ohittaa tärkeitä kehittymismahdollisuuksia.

- Vaikka luonnostasi pyrkisit välttämään riskien ottamista uusia kokemuksia hankkiessasi, huomaa, että oppimiseen liittyy joitakin riskejä. Etsi aluksi tilaisuuksia, joissa täytyy ottaa pieni riski, ja siirry sen jälkeen suurempiin oppimismahdollisuuksiin.
- Ajattele tulevaa uraasi ja nykyistä tehtävääsi. Mitä haluaisit kehittää ja mitä sinun täytyy tehdä, että se onnistuu? Ole sinnikäs tällaisen haasteen edessä voidaksesi hyötyä oppimismahdollisuuksista.