

Entry Level Customer Service Candidate Report

Nome del candidato:

Sample Report

Dichiarazione di non responsabilità

Le informazioni contenute in queste pagine sono di natura riservata e sono destinate esclusivamente alle persone cui si riferiscono o ad altre persone autorizzate.

Non fare affidamento sulle informazioni contenute nel report come alternativa a determinati consigli di un professionista adeguatamente qualificato. Per qualsiasi domanda relativa a questioni specifiche, consulta un professionista adeguatamente qualificato.

Istruzioni

Questo report è di natura riservata e ha lo scopo di coadiuvare nella previsione del comportamento lavorativo e professionale della persona candidata. Nota: le componenti di assessment incluse in questo report non sono ponderate allo stesso modo. Alcune delle dimensioni sono misure di comportamento più ampie e altre sono più circoscritte. Le competenze contrassegnate da un asterisco (*) sono misure di comportamenti circoscritti. Sebbene tali comportamenti siano importanti per il punteggio complessivo, la loro rilevanza è inferiore rispetto ad altre componenti di questo rapporto. La nostra ricerca indica che questa ponderazione consente di prevedere al meglio le prestazioni lavorative. Per maggiori informazioni su questo report (punteggi inclusi) o su altri prodotti offerti da SHL, contatta il rappresentante commerciale.

Il presente report offre informazioni su debolezze e punti di forza associati alle competenze ritenute importanti per ricoprire con successo questa tipologia di lavoro. Il report fornisce inoltre preziosi suggerimenti e consigli da applicare nel ruolo per eccellere nel lavoro.

Il punteggio che ricevi descrive il confronto tra le tue risposte e quelle dei tuoi pari contenute nel nostro database. L'assessment cui ti abbiamo sottoposto è stato scientificamente validato da 30 anni di raccolta e analisi di dati statistici. Le persone con un punteggio alto nelle dimensioni analizzate tendono ad avere una performance lavorativa migliore nelle aree chiave illustrate nel report.

I suggerimenti per lo sviluppo indicati hanno lo scopo di aiutarti a migliorare le tue capacità in ciascuna competenza specifica. Tutti noi, indipendentemente dai nostri punteggi, possiamo migliorare la nostra performance lavorativa seguendo azioni di sviluppo appropriate e concentrandoci strategicamente sulle aree che possono richiedere un miglioramento. Un impegno verso il miglioramento personale significa iniziativa e pianificazione dello sviluppo, entrambe importanti ai fini della performance lavorativa. Prova a utilizzare questo feedback per formulare piani di sviluppo specifici inerenti i tuoi obiettivi lavorativi. Non cercare di fare tutto in una volta, in quanto lo sviluppo personale non avviene da un giorno all'altro. Se il tuo punteggio ricade nella "Zona Rossa", questa potrebbe essere un'area sulla quale concentrare i tuoi sforzi di sviluppo. Anche se ottieni un buon punteggio, ti invitiamo comunque a fare tesoro dei suggerimenti relativi allo sviluppo al fine di sfruttare i tuoi punti di forza in questa competenza.

Orientamento al cliente

3

Questa è una misura della tendenza a mostrare un entusiasmo costante quando si interagisce con i clienti. Questo tratto è caratterizzato da: scusarsi in modo sincero per eventuali inconvenienti; essere pazienti; tollerare clienti maleducati e gestirli con calma; cercare informazioni o prodotti per i clienti.

Rispetto ad altri candidati, hai più probabilità di irritarti di fronte alle richieste dei clienti. Potresti avere la tendenza a discutere con i clienti con cui ti trovi in disaccordo. Potresti essere meno solerte nell'elaborare le transazioni dei clienti e nel reperire le informazioni richieste rispetto ai tuoi colleghi.

- **Accogli i clienti con un sorriso.**
- **Occupati degli affari dei clienti con rapidità ed efficienza.**
- **Sii amichevole e disponibile con i clienti.**
- **Prenditi tutto il tempo necessario per aiutare i clienti a trovare prodotti o reperire informazioni non immediatamente disponibili.**
- **Mantieni sempre la calma quando interagisci con un cliente scortese o adirato.**
- **Evita di discutere con i clienti e di fare affermazioni negative.**
- **Se un cliente è in collera, cerca di calmarlo proponendogli una serie di opzioni.**
- **Cura il tuo aspetto e l'abbigliamento, mantenendoli in linea con l'immagini e i valori dell'organizzazione.**
- **Non imprecare né utilizzare un linguaggio inappropriato quando interagisci con i clienti.**

Capisce gli altri*

5

Indica la misura in cui la persona candidata osserva e analizza il comportamento per comprendere le reazioni e il punto di vista degli altri.

È probabile che cerchi di capire il comportamento degli altri e mostri una certa comprensione del loro punto di vista

- **Quando interagisci con un'altra persona in una situazione difficile, presta molta attenzione ai suoi comportamenti. Rifletti su come le circostanze incidano sul suo comportamento. Dimostra di capire l'interlocutore ascoltando ciò che ha da dire.**
- **Quando cerchi di comprendere il comportamento di un'altra persona, prova a pensare a una situazione simile che hai affrontato in passato, al modo in cui l'hai vissuta e alle tue reazioni del momento. Se fatichi a ricordare situazioni simili, limitati ad ascoltare il tuo interlocutore e a dirgli che stai cercando di comprendere la sua posizione.**

Ascolta efficacemente*



Indica la misura in cui la persona candidata ascolta attentamente e con pazienza.

Tendi ad ascoltare gli altri interrompendoli il meno possibile. Cerchi di capire il punto di vista degli altri prima di formulare un giudizio.

- **Chiedi aiuto a un collega che conosce già il tuo atteggiamento di darti un parere sulla tua capacità di ascolto. È capitato che tu abbia interrotto, sia intervenuto in modo affrettato esponendo i tuoi concetti, abbia terminato le frasi del tuo interlocutore o, più in generale, monopolizzato la conversazione? Rifletti sull'impressione che hai suscitato mentre ascoltavi.**
- **Esercitati ad ascoltare gli altri. Cerca di evitare di interrompere gli altri mentre parlano. Aspetta che abbiano finito prima di formulare un giudizio. Quando pratichi nuove tecniche, presta molta attenzione a come reagiscono gli altri. Rispondono positivamente o reagiscono in modo negativo? Rifletti su ciò che ti riesce bene e su cosa potresti migliorare, concentrandoti su tali comportamenti.**

Dimostra cortesia*



Indica la misura in cui la persona candidata è paziente, cortese e rispettosa.

Potresti lasciarti sfuggire l'occasione di trattare gli altri con il massimo rispetto.

- **Ricerca il feedback altrui. Sii consapevole del tuo tono di voce e dello stile di linguaggio che usi. Chiedi ai colleghi o al tuo manager/supervisore se pensano che il tuo atteggiamento sia educato e cosa potresti fare per apparire più gentile.**
- **Comportati in modo amichevole, aperto e comprensivo nei confronti di chi è diverso da te. Ricordati che gli amici vanno e vengono, mentre i nemici aumentano in continuazione. Evita le rivalità, non offendere nessuno e non attribuire agli altri la colpa dei risultati negativi. In futuro potresti aver bisogno di queste persone.**

Mantiene buoni rapporti di lavoro*



Indica la misura in cui la persona candidata si impegna a sviluppare buoni rapporti con gli altri.

Potresti non attribuire un valore elevato ai rapporti lavorativi ed è poco probabile che tu agisca in modo da consolidarli nel tempo.

- **Cerca di stabilire un rapporto più personale con i tuoi colleghi. Prenditi del tempo per discutere di argomenti che esulano dall'ambito lavorativo. Prendi nota di ciò che ti ha aiutato a stabilire queste relazioni e continua a utilizzare quei comportamenti quando crei nuove connessioni.**
- **Cerca opportunità per aiutare i tuoi colleghi anche se si tratta di piccoli compiti. Consenti agli altri di ricambiare il favore e di assisterti anche se non ne hai bisogno. Continua a offrire assistenza ai colleghi appartenenti al tuo team e a coloro che non ne fanno parte, facendo leva su tali rapporti laddove opportuno.**

Suscita un'impressione positiva*



Indica la misura in cui la persona candidata orienta il suo comportamento per suscitare un'impressione positiva.

Potresti non curarti di come ti vedano gli altri, preferendo comportarti con naturalezza.

- **Entra nella parte. Fai attenzione all'abbigliamento di chi ti circonda e cerca di mantenere uno stile e un aspetto consoni o, perché no, superiori agli standard dell'organizzazione in termini di immagine.**
- **Sii gentile con tutti. Non trattare gli altri in modo diverso perché pensi che siano meno importanti di te. Per suscitare una buona impressione è necessario essere sempre cortesi e sinceri quando si interagisce con gli altri.**

Si adatta al cambiamento*



Indica la misura in cui la persona candidata accetta e si adatta senza difficoltà ai cambiamenti.

È probabile che adatti il tuo approccio a seconda delle esigenze del momento, esitando tuttavia di fronte ai cambiamenti più rilevanti.

- **Elabora nuove aspettative.** Alcune delle aspettative che avevi per te stesso o che altri avevano per te ora sono cambiate. Prova a identificare le nuove aspettative e i loro effetti sulle aspettative che avevi per te stesso. Se riesci a pensare in modo positivo a come soddisfare le nuove aspettative, ti sarà più agevole passare da una posizione di resistenza a una mentalità aperta al cambiamento.
- **Mantieni una mentalità sempre aperta** quando vengono introdotti dei cambiamenti. Ascolta i motivi per i quali vengono introdotti e cerca di comprendere perché siano necessari. Non temere di esprimere il tuo parere e di sollevare obiezioni sulle metodologie esistenti.

Gestisce l'incertezza*



Indica la misura in cui la persona candidata è produttiva quando ruoli e situazioni non sono chiaramente definiti.

È probabile che tu mantenga una certa produttività in situazioni di incertezza che interessano il tuo ruolo.

- **Cerca di imparare a sentirti più a tuo agio con l'ambiguità che caratterizza l'ambiente di lavoro.** Offre spesso nuove opportunità di crescita e innovazione. Di fronte all'ambiguità o all'incertezza, fai un elenco dei possibili modi per innovare e crescere.
- **Mantieni alto il livello di guardia** quando la tua naturale predisposizione per regole e sistemi definiti viene messa a dura prova durante i periodi di incertezza. Laddove vi sia ambiguità nel breve termine o le circostanze non siano chiare nell'immediato, passa in rassegna le risorse di cui disponi al di fuori del lavoro che possono aiutarti a mantenere un equilibrio in periodi caratterizzati da cambiamenti significativi.

Controlla le emozioni*



Indica la misura in cui la persona candidata mantiene il controllo sulle emozioni negative.

Le situazioni più impegnative potrebbero causarti frustrazione, rendendoti talvolta difficile nascondere le tue emozioni agli altri.

- **Prova a riflettere su eventuali strategie in grado di aiutarti a gestire le emozioni. Se qualcuno ha detto qualcosa che ti ha contrariato, conta dentro di te fino a 10 prima di rispondere. Prenditi il tempo necessario per raccogliere le idee ed esprimerle senza manifestare emozioni.**
- **Il tempo dedicato a riflettere sulla gestione delle emozioni è tempo impiegato bene. Cerca di adottare un atteggiamento più positivo. Il tuo approccio è spesso determinato dal modo in cui percepisci una situazione. Anziché soffermarti sugli aspetti negativi di ciò che ti accade, pensa a ciò che puoi fare per reagire in modo positivo.**

Si sforza di progredire*

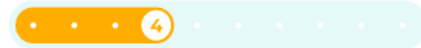


Indica la misura in cui la persona candidata si prefigge obiettivi impegnativi e si sforza con determinazione di soddisfare o perfino superare le aspettative.

È probabile che ti prefigga obiettivi abbastanza impegnativi ma comunque realizzabili, impegnandoti a perseguirli.

- **Una volta definiti gli obiettivi e identificate le sfide, concentrati sul portare a termine il lavoro. Assicurati di avere tempo per conseguire gli obiettivi più difficili. Dedica un po' del tuo tempo per affrontare gli obiettivi più difficili.**
- **Cerca di aumentare il numero di obiettivi impegnativi che ti prefiggi anziché andare sul sicuro. Stabilendo obiettivi impegnativi, dimostrerai agli altri l'impegno a svolgere il tuo ruolo con serietà e l'interesse a progredire nella tua carriera.**

Migliora la propria performance*



Indica la misura in cui la persona candidata ricerca opportunità di sviluppo per migliorare la propria performance.

Potresti porre poca enfasi sul miglioramento della tua performance e lasciarti sfuggire importanti opportunità di sviluppo.

- **Nonostante tu sia incline per natura a evitare di assumerti i rischi necessari per acquisire nuove esperienze, renditi conto che dovrai farlo se hai intenzione di imparare qualcosa di nuovo. Cerca opportunità che implicino inizialmente l'assunzione di qualche rischio moderato per poi passare a obiettivi di apprendimento più ad ampio raggio.**
- **Rifletti sulla tua carriera futura e sul tuo ruolo attuale. Cosa vorresti sviluppare e di cosa avresti bisogno per farlo? Per trarre beneficio dalle opportunità di apprendimento, non lasciarti spaventare dalle sfide che ti attendono.**