

Entry Level Customer Service Candidate Report

Naam kandidaat:

Sample Report

Vrijwaring

De informatie op deze pagina's is vertrouwelijk van aard en alleen bedoeld voor de personen waartoe deze behoort of andere bevoegde individuen.

Gebruik de informatie uit het rapport niet als een alternatief voor bepaald advies van een professional met passende kwalificaties. Als u specifieke vragen hebt over een specifiek onderwerp, dient u een hiervoor opgeleide professional te raadplegen.

Instructies

Dit rapport is vertrouwelijk en de inhoud ervan is bedoeld als hulpmiddel bij het voorspellen van de werkhouding van een sollicitant. De assessmentonderdelen in dit rapport met oplossingen wegen niet allemaal even zwaar. Sommige onderdelen beoordelen gedragingen in brede zin, terwijl andere juist specifiekere gedragingen meten. Competenties met een sterretje (*) zijn metingen van specifieke gedragingen. Hoewel deze vormen van gedrag belangrijk zijn voor de totaalscore, wegen ze minder zwaar dan andere onderdelen in deze oplossing. Uit onderzoek door ons is gebleken dat met deze weging de beste voorspelling van werkprestaties wordt verkregen. Als u meer informatie wenst over dit rapport (inclusief de scoreberekening) of over andere producten van SHL, neem dan contact op met uw accountvertegenwoordiger.

Dit rapport is opgesteld om u informatie te geven over uw relatieve sterke en zwakke punten met betrekking tot de competenties waarvan bekend is dat ze belangrijk zijn voor het met succes vervullen van dit soort functies. Daarnaast biedt het rapport waardevolle praktische tips en suggesties waarmee u kunt uitblinken op uw werkplek.

De score in het rapport geeft aan hoe uw antwoorden zich verhouden tot onze database met antwoorden van uw vakgenoten. Het assessment waaraan u hebt deelgenomen, is wetenschappelijk gevalideerd met behulp van tot 30 jaar aan statistische gegevens en analyses. Mensen met een hogere score voor de dimensies presteren over het algemeen beter op het werk in de kerngebieden die in het rapport zijn uiteengezet.

De ontwikkelingstips die worden gegeven, zijn bedoeld om u te helpen uw vaardigheden voor elke specifieke competentie te verbeteren. Iedereen kan, ongeacht de scores, zijn/haar prestaties verbeteren door de juiste ontwikkelingsoplossingen uit te voeren en zich strategisch te richten op onderdelen waar verbetering mogelijk is. Iemand die zich inzet om zich persoonlijk te verbeteren, geeft blijk van initiatief en plant zijn ontwikkeling. Beide zijn belangrijk om succesvol te zijn binnen een bedrijf. Probeer met deze feedback specifieke ontwikkelingsplannen op te stellen die gekoppeld zijn aan uw doelstellingen op het werk. Probeer niet alles ineens te doen, aangezien persoonlijke ontwikkeling niet over een nacht ijs gaat. Staat uw score in de 'rode zone'? Dan is het een goed idee om u bij uw ontwikkeling op dit onderdeel te richten. Zelfs bij goede scores is het toch belangrijk om met de ontwikkelingstips uw capaciteiten voor deze competentie te verbeteren.

Klantenfocus



Hiermee wordt de neiging gemeten om bij interactie met klanten consequent enthousiast te zijn. Deze eigenschap wordt gekenmerkt door: zich oprecht verontschuldigen voor ongemak; geduldig zijn; rustig omgaan met onbeleefde klanten en zoeken naar informatie of producten voor klanten.

U ergert zich vaker dan andere kandidaten aan verzoeken van klanten. U vertoont soms een neiging om met klanten te ruziën als de klanten het niet met u eens zijn. Bij het verwerken van transacties en het vinden van informatie voor klanten bent u soms minder snel dan uw collega's.

- **Begroet klanten met een lach.**
- **Handel de zaken van klanten snel en efficiënt af.**
- **Wees open, vriendelijk en tolerant naar klanten toe.**
- **Neem extra tijd om klanten te helpen met het vinden van producten of informatie die niet meteen beschikbaar zijn.**
- **Blijf altijd rustig bij onbeleefde of geïrriteerde klanten.**
- **Ga het ruziën met klanten en het maken van negatieve opmerkingen uit de weg.**
- **Als een klant boos wordt, probeert u hem/haar te kalmeren door hem/haar een aantal opties te geven.**
- **Zorg er bij uw kledingkeuze en uiterlijk voor dat ze passen bij het beeld en de waarden van uw organisatie.**
- **Vloek niet en gebruik geen ongepaste taal bij klanten.**

Begrijpt anderen*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten gedrag observeren en analyseren om zo de reacties en gezichtspunten van anderen goed te begrijpen.

U probeert meestal het gedrag van anderen te begrijpen en een zekere mate van bewustzijn tentoon te spreiden van de gezichtspunten van anderen.

- **Let goed op het gedrag van anderen als u gesprekken voert in moeilijke situaties. Denk na over hoe de situatie waarin deze persoon zich bevindt zijn of haar gedrag beïnvloedt. Laat zien dat u het begrijpt door te luisteren naar wat ze te zeggen hebben.**
- **Als u probeert het gedrag van anderen te begrijpen, denk dan aan een vergelijkbare situatie in het verleden waarmee u te maken kreeg en hoe u hierop hebt gereageerd. Lukt u het niet om aan een vergelijkbare ervaring te denken, dan kunt u ook gewoon luisteren en laten weten dat u het probeert te begrijpen.**

Luistert effectief*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten geduldig en attent luisteren.

U luistert meestal naar anderen en onderbreekt hen nauwelijks. U probeert de gezichtspunten van anderen te begrijpen alvorens een mening te formuleren.

- **Vraag een collega die u gezien heeft in een situatie waarbij u naar anderen luisterde om feedback op uw luistergewoonten. Hebt u de anderen onderbroken, kwam u te snel met uw eigen ideeën, maakte u de zinnen van anderen af of was u te dominant in het gesprek? Denk terug aan hoe u anderen hebt laten zien dat u naar ze luisterde.**
- **Oefen met het luisteren naar anderen. Probeer anderen niet te onderbreken als ze praten. Wacht tot ze zijn uitgesproken voordat u een mening formuleert. Let goed op hoe anderen reageren als u nieuwe technieken oefent. Lijken ze positief op u te reageren of lijkt er sprake van een negatieve impact te zijn? Denk na over wat u goed doet en op welke vlakken u zich kunt verbeteren. Leg de nadruk op die vormen van gedrag.**

Is beleefd*

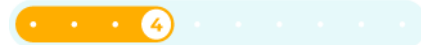


Hiermee meten we in hoeverre kandidaten geduldig, beleefd en respectvol zijn.

U behandelt anderen niet in elke situatie met de hoogste mate van respect.

- **Vraag anderen om feedback. Houd rekening met uw toon en de stijl van uw taalgebruik. Vraag collega's of uw manager/supervisor of u beleefd overkomt en wat u kunt veranderen om aangenamer over te komen.**
- **Wees open, vriendelijk en tolerant naar mensen die anders zijn dan u. Onthoud dat vrienden komen en gaan, maar dat u vijanden minder snel kwijtraakt. Maak geen vijanden, beledig anderen niet en geef niemand de schuld voor bepaalde resultaten. Misschien hebt u die mensen in de toekomst wel nodig.**

Onderhoudt goede zakelijke relaties*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten moeite doen om goede relaties met anderen te ontwikkelen.

U hecht soms niet veel waarde aan zakelijke relaties en gedraagt u soms niet op een manier waarmee relaties met het verloop van tijd sterker worden.

- **Probeer een meer persoonlijke relatie met uw collega's op te bouwen. Neem de tijd om te praten over andere onderwerpen dan werk. Noteer wat u heeft geholpen om deze relaties tot stand te brengen en blijf dit gedrag gebruiken bij het opbouwen van nieuwe banden.**
- **Zoek naar mogelijkheden om uw collega's te helpen, ook als het gaat om kleine taken. Geef anderen de kans om iets terug te doen en u te helpen, zelfs als u geen hulp nodig hebt. Blijf uw hulp aanbieden aan verschillende collega's binnen en buiten uw team en benut waar mogelijk deze relaties.**

Laat een positieve indruk achter*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten hun gedrag reguleren om een positieve indruk achter te laten.

U maakt zich niet altijd zorgen over uw voorkomen naar anderen toe. U hebt een voorkeur om uzelf precies voor te doen zoals u bent.

- **Draag gepaste kleding. Ga na hoe anderen om u heen zich kleden en probeer een kledingstijl en voorkomen te creëren die passen bij het beeld van uw organisatie, of dat zelfs overtreffen.**
- **Wees vriendelijk tegen iedereen. Wees voorzichtig in hoe u anderen behandelt; behandel anderen niet verschillend omdat u denkt dat ze minder belangrijk zijn dan u. Een deel van de indruk die u achterlaat op anderen is afhankelijk van in hoeverre u consistent beleefd en oprecht bent in uw interacties.**

Past zich aan veranderingen aan*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten probleemloos veranderingen accepteren en zich hieraan aanpassen.

U past eerder uw aanpak bij veranderende omstandigheden aan, maar aarzelt wanneer u geconfronteerd wordt met grootschalige veranderingen.

- **Stel nieuwe verwachtingen op. Sommige verwachtingen die u van uzelf had, of die anderen hadden van u, zijn nu veranderd. Probeer vast te stellen wat de nieuwe verwachtingen zijn en welke impact deze hebben op de verwachtingen die u voor uzelf had. Als u positief kunt denken over nieuwe verwachtingen, zult u zien dat de overgang van het bieden van weerstand tot het accepteren van de verandering meer soepel verloopt.**
- **Schuif nieuwe veranderingen niet meteen terzijde. Luister naar de redenen voor de verandering, zodat u goed begrijpt waarom die noodzakelijk is. Wees niet bang om uw mening te geven en vraagtekens te zetten bij bestaande werkwijzen.**

Gaat goed om met onzekerheid*

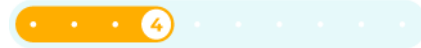


Hiermee meten we in hoeverre kandidaten productief zijn wanneer rollen en situaties niet duidelijk worden gedefinieerd.

U blijft meestal productief bij ambiguïteit in uw rol.

- **Probeer te leren vrede te hebben met onzekerheid op de werkplek. Onzekerheid leidt vaak tot nieuwe kansen voor innovatie en groei. Maak bij ambiguïteit en onzekerheid een lijst met de mogelijke manieren om te innoveren en te groeien.**
- **Houd bij wanneer uw voorkeuren voor gedefinieerde regels en systemen zaken lastiger voor u maken in tijden van onzekerheid. Wanneer er op de korte termijn sprake is van ambiguïteit of een gebrek aan onmiddellijke duidelijkheid, maakt u een lijst met zaken buiten uw werk die ten tijde van belangrijke veranderingen voor balans zorgen.**

Houdt emoties onder controle*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten negatieve emoties in bedwang houden.

U raakt sneller gefrustreerd in uitdagende situaties en vindt het moeilijk om deze gevoelens te verbergen voor anderen.

- **Haal in die situaties even diep adem. Als iemand iets heeft gezegd dat u boos maakte, tel dan tot 10 voordat u antwoordt. Neem de tijd om na te denken en uzelf uit te drukken zonder emotioneel te worden.**
- **Probeer positiever te zijn. Hoe u een situatie ziet, vormt vaak de basis voor uw benadering. Hoe u een situatie ziet, vormt vaak de basis voor uw benadering. Probeer in te zien dat problemen niet alleen u overkomen, maar ga na hoe u positief kunt reageren.**

Wil graag goed presteren*

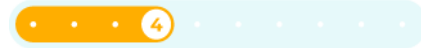


Hiermee meten we in hoeverre kandidaten veeleisende doelstellingen opstellen en zich vastberaden inzetten om deze te bereiken of overtreffen.

U stelt doelstellingen op die ietwat veeleisender zijn, maar wel gerealiseerd kunnen worden. Ook zet u zich in ze te verwezenlijken.

- **Voer de werkzaamheden uit nadat u de doelstellingen en uitdagingen hebt vastgesteld. Maak voldoende tijd vrij om de moeilijkere doelstellingen te bereiken. Reserveer wat tijd in uw planning om aan het werk te gaan met de meest veeleisende doelstellingen.**
- **Probeer het aantal veeleisende doelstellingen te verhogen, zodat u uw grenzen verder verlegt. Dankzij deze doelstellingen zien anderen dat u een toegewijde medewerker bent en geïnteresseerd bent in de vooruitgang van uw carrière.**

Verbeter eigen prestaties*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten ontwikkelingskansen nastreven om hun eigen prestaties te verbeteren.

U besteedt weinig aandacht aan het verbeteren van uw prestaties en u loopt mogelijk belangrijke ontwikkelingskansen mis.

- **Hoewel u misschien van nature uit risico's vermijdt in nieuwe ervaringen, is het belangrijk om te realiseren dat risico's een voorwaarde zijn voor nieuwe leerervaringen. Ga eerst op zoek naar kansen met een klein risicogehalte voordat u grootschalige projecten oppakt.**
- **Denk niet alleen aan uw huidige functie, maar ook aan uw toekomstige loopbaan. Wat wilt u graag ontwikkelen en wat zijn daarvoor de vereisten? Zet door bij zulke uitdagingen om te profiteren van de leerkansen.**