

Entry Level Customer Service Candidate Report

Kandidatens navn:

Sample Report

Ansvarsfraskrivelse

Informasjon på disse sidene er konfidensiell og kun tiltenkt for personen(e) som den gjelder for eller andre godkjente individer.

Du må ikke stole på informasjonen i rapporten som et alternativ til råd fra en kvalifisert ekspert. Hvis du har spørsmål om enkelte emner, bør du kontakte en kvalifisert ekspert.

Instruksjoner

Denne rapporten er konfidensiell, og innholdet skal bidra til å forutsi en kandidats atferd på jobben. Vær oppmerksom på at evalueringskomponentene i denne løsningsrapporten ikke vektet likt. Noen av komponentene er brede målinger av atferd, mens andre er smalere. Komponenter merket med en stjerne (*) måler smalere atferd. Selv om disse atferdene er viktige for den samlede poengsummen, vektet de ikke like tungt sammenlignet med andre komponenter i denne løsningen. Vår forskning viser at denne vektningen forutsier jobbprestasjoner best. Hvis du ønsker mer informasjon om denne rapporten (inkludert poengberegning) eller andre produkter som SHL tilbyr, ta kontakt med kundekontakten din. Denne rapporten er utformet for å gi deg informasjon om dine relative styrker og svakheter på kompetanseområdene som anses for å være viktige for å lykkes i denne typen jobb. I tillegg gir rapporten verdifulle tips og forslag til hvordan du kan gjøre det bra på jobben.

Poengsummen som du får, beskriver svarene dine sammenlignet med en database med svar fra fagfeller. Evalueringen som du har gjennomført, har blitt vitenskapelig validert av opptil 30 år med statistisk datainnsamling og -analyse. Personer som får høy poengsum på kompetanseområdene, har en tendens til å gjøre det bedre på jobben i nøkkelområdene beskrevet i rapporten.

Utviklingstipsene som du mottar, er for å forbedre ferdighetene dine innenfor hvert kompetanseområde. Uansett poengsum kan vi alle forbedre jobbprestasjonene våre ved å følge egnede utviklingsløsninger og fokusere strategisk på områder som trenger forbedring. En forpliktelse til personlig forbedring betyr initiativ og utviklingsplanlegging, hvorav begge er viktig for topp jobbprestasjoner. Forsøk å bruke disse tilbakemeldingene til å formulere spesifikke utviklingsplaner relatert til jobb mål og siktemål. Du må du ikke prøve å gjøre alt på én gang: personlig utvikling skjer ikke over natten. Hvis du får resultater i den "røde sonen", kan dette være et område som du kan fokusere utviklingsinnsatsen din på. Selv om du gjør det bra, er det likevel viktig å bruke utviklingstipsene for å utnytte styrkene dine på dette kompetanseområdet.

Kundefokus

3

Dette er et mål på tendensen til å utvise standhaftig entusiasme ved samhandling med kunder. Denne egenskapen er karakterisert ved: oppriktige beklagelser for ulemper, tålmodighet, toleranse av uhøflige kunder på en rolig måte, og søk etter informasjon eller produkter for kunder.

Sammenlignet med andre kandidater er det sannsynlig at du blir irritert av forespørsler fra kunder. Du kan ha en tendens til å argumentere med kunder hvis de ikke er enige med deg. Du kan være tregere enn kollegaene dine til å behandle kundetransaksjoner og finne informasjon for kunder.

- Hils på kunder med et smil.
- Behandle kundeaktiviteter raskt og effektivt.
- Vær åpen, vennlig og aksepterende overfor kunder.
- Ta deg ekstra tid til å hjelpe kunder med å finne produkter eller informasjon som ikke er lett tilgjengelig.
- Behold roen overfor uhøflige eller irriterte kunder til enhver tid.
- Unngå å argumentere med kunder samt komme med negative kommentarer.
- Hvis en kunde blir sint, forsøk å roe vedkommende ned ved å gi ham/henne en rekke alternativer.
- Streb etter å ha en klesstil og fremtreden som samsvarer med organisasjonens profil og verdier.
- Ikke bann eller bruk grovt språk i nærheten av kunder.

Forstår andre*

5

Dette måler i hvilken grad kandidaten observerer og analyserer atferd for å forstå andres reaksjoner og perspektiver.

Det er sannsynlig at du vil prøve å forstå andres atferd og utvise noe bevissthet om andres synspunkter.

- Når du samhandler med andre i en vanskelig situasjon, følg godt med på atferden deres. Tenk på hvordan situasjonen personen står overfor fører til atferden deres. Vis at du forstår ved å lytte til det vedkommende har å si.
- Når du forsøker å forstå andres atferd, prøv å tenke på en lignende situasjonen som du har opplevd, og hvordan du reagerte. Hvis du har vanskeligheter med å komme opp med en lignende opplevelse, er det greit å bare lytte og si at du forsøker å forstå.

Lytter effektivt*



Dette måler i hvilken grad kandidaten lytter tålmodig og oppmerksomt.

Du lytter som regel til andre med minimalt med avbrudd. Du forsøker å forstå andres synspunkter før du danner deg en mening.

- **Få en kollega som har sett deg i en situasjon som krever at du lytter til andre, til å kommentere lytteevnene dine. Var det ganger der du avbrøt, hoppet inn for raskt med dine egne ideer, fullførte andres setninger eller generelt sett dominerte samtalen? Tenk på hvordan du har vist andre at du lytter til dem.**
- **Øv deg på å lytte til andre. Prøv å unngå å avbryte folk mens de snakker. Prøv å unngå å avbryte folk mens de snakker. Vent til de er ferdige før du danner deg en mening. Følg nøye med på hvordan andre reagerer når du øver deg på disse nye teknikkene. Virker de som de reagerer positivt på deg, eller har du en negativ innvirkning? Tenk over hva du gjør bra og hva du kan forbedre, og fokuser på disse atferdene.**

Utviser høflighet*



Dette måler i hvilken grad kandidaten er tålmodig, høflig og respektfull.

Du kan gå glipp av muligheter til å behandle andre med den ypperste respekt.

- **Søk tilbakemeldinger fra andre. Vær oppmerksom på tonefallet og språket du bruker. Spør kollegaer eller leder/overordnede om du gir inntrykk av å være høflig, og hva du kan endre for å virke mer imøtekommende.**
- **Vær åpen, vennlig og aksepterende overfor andre som er forskjellige fra deg. Husk at venner kommer og går, men fiender samles opp. Unngå å brenne broer, fornærme folk og skylde på andre. Du kan ha behov for disse menneskene i fremtiden.**

Ivaretar gode arbeidsrelasjoner*



Dette måler i hvilken grad kandidaten gjør en innsats for å utvikle gode forhold til andre.

Det kan hende at du ikke setter arbeidsrelasjoner særlig høyt, og det er mindre sannsynlig at du handler på måter som styrker disse relasjonene over tid.

- **Prøv å opprette et mer personlig forhold til arbeidskollegaer. Ta deg tid til å diskutere emner som ikke har noe med jobben å gjøre. Ta deg tid til å diskutere emner som ikke har noe med jobben å gjøre. Merk deg hva som hjalp deg etablere disse forholdene, og fortsett å benytte disse atferdene når du oppretter nye forbindelser.**
- **Oppsøk muligheter for å hjelpe kollegaene dine, selv om det er små oppgaver. La andre returnere tjenesten og hjelpe deg, selv om du ikke trenger det. Fortsett med å tilby hjelp til ulike kollegaer både innenfor og utenfor teamet ditt, og gjør bruk av disse forbindelsene når det hensiktsmessig.**

Skaper et positivt inntrykk*



Dette måler i hvilken grad kandidaten klarer å moderere sin egen atferd for å skape et positivt inntrykk.

Du er kanskje ikke opptatt av hvordan du fremtrer for andre, og foretrekker å presentere deg selv akkurat som du er.

- **Kle deg for anledningen. Legg merke til hvordan andre rundt deg kler seg, og streb etter å ha en klesstil og fremtreden som samsvarer med eller overskrider organisasjonens profil.**
- **Vær hyggelig mot alle. Vær forsiktig så du ikke behandler andre forskjellig fordi du tenker at de er mindre viktige enn deg. En del av å håndtere inntrykket du gir andre, er å konsekvent være imøtekommende og oppriktig i samhandlingene dine.**

Tilpasser seg endringer*



Dette måler i hvilken grad kandidaten aksepterer og tilpasser seg endringer uten vanskeligheter.

Det er sannsynlig at du tilpasser tilnærmingen din ved endrede krav, men kan nøle når du står overfor en stor endring.

- **Skap nye forventninger.** Noen av forventningene du har om deg selv eller andre har hatt om deg, har nå endret seg. Forsøk å identifisere hva de nye forventningene er, og hvordan det kan påvirke de forventningene du hadde om deg selv. Hvis du kan tenke positivt om å møte nye forventninger, vil du oppdage at overgangen fra å motsette seg endringer til å godta dem går enklere.
- **Vær åpen og positiv når det gjøres endringer.** Lytt til grunnene for at det gjøres endringer, slik at du kan forstå hvorfor det er behov for dem. Ikke vær redd for å si meningen din og stille spørsmål ved eksisterende metoder.

Takler usikkerhet*



Dette måler i hvilken grad kandidaten er produktiv når roller og situasjoner ikke er tydelig definert.

Det er sannsynlig at du forblir produktiv når du står overfor tvetydigheter i rollen din.

- **Forsøk å lære å føle deg mer komfortabel med usikkerhet i arbeidsmiljøet.** Det gir ofte nye muligheter for innovasjon og vekst. Når du står overfor tvetydigheter eller usikkerheter, lag en liste over mulige måter å fornye deg og vokse.
- **Vær bevisst på når de naturlige preferansene dine for definerte regler og systemer kan gjøre ting vanskeligere for deg i usikre tider.** Når det finnes tvetydigheter på kort sikt eller manglende umiddelbar klarhet, lag en liste over ressursene dine utenfor jobben som hjelper deg med å gjenvinne balansen i perioder med betydelige endringer.

Kontrollerer følelser*



Dette måler i hvilken grad kandidaten holder negative følelser under kontroll.

Du kan bli frustrert i utfordrende situasjoner, og synes noen ganger at det er vanskelig å skjule disse følelsene fra andre.

- **Vurder å bruke noen strategier for å hjelpe deg med å mestre følelsene dine. Hvis for eksempel noen har sagt noe som har gjort deg sint, tell til ti i hodet før du svarer. Ta deg tid til å samle tankene og uttrykke deg uten å vise følelsene dine.**
- **Det vil være verdt å bruke tid på å tenke over hvordan du mestrer følelsene dine. Forsøk å utvikle en mer positiv tankegang. Hvordan du ser på en situasjon, bestemmer ofte hvordan du tilnærmer deg den. I stedet for å tro at negative ting bare skjer med deg, tenk på hva du kan gjøre for å reagere positivt.**

Streber etter å prestere*

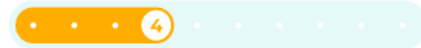


Dette måler i hvilken grad kandidaten setter seg krevende mål og gjør en seriøs innsats for å møte eller overgå dem.

Det er sannsynlig at du setter deg mål som er noe krevende, men likevel oppnåelige, og du gjør en god innsats for å nå dem.

- **Etter at du har avklart mål og identifisert utfordringer, fokuser på utførelsen av jobben din. Sørg for at du har tid til å oppnå de vanskeligere målene dine. Sett av noe tid i timeplanen din til å takle de vanskeligste målene.**
- **Forsøk å øke antallet utfordrende mål du setter deg i stedet for å velge minste motstands vei. Ved å identifisere utfordrende mål viser du andre at du er forpliktet til rollen din og interessert i å utvikle karrieren din.**

Forbedrer egne resultater*



Dette måler i hvilken grad kandidaten søker seg til utviklingsmuligheter for å forbedre egne prestasjoner.

Du kan sette lite fokus på å forbedre dine egne prestasjoner, og kan gå glipp av viktige muligheter for selvutvikling.

- **Selv om du naturligvis prøver å unngå å ta sjanser når du tilegner deg nye erfaringer, er det viktig at du forstår at det å lære krever noe risiko. Se etter muligheter som innebærer å ta små sjanser først, og gå deretter videre til større læremuligheter.**
- **Tenk på fremtidig karriere i tillegg til din nåværende rolle. Hva ønsker du å utvikle, og hva trenger du for å komme dit? Vær standhaftig når du står overfor en slik utfordring for å dra nytte av læremuligheter.**