

Entry Level Customer Service Candidate Report

Kandidatens namn:

Sample Report

Friskrivningsklausul

Informationen på de här sidorna är konfidentiell och endast avsedd för de personer som den gäller, eller andra auktoriserade individer.

Du får inte använda rapportens information som ett alternativ till råd från yrkespersoner med de rätta kvalifikationerna. Om du har några specifika frågor om specifika ärenden bör du rådfråga en yrkesperson med de rätta kvalifikationerna.

Anvisningar

Den här rapporten är konfidentiell och dess innehåll är avsett att förutsäga kandidatens arbetsbeteenden. Lägg märke till att utvärderingskomponenterna i denna lösningsrapport inte är jämnt viktade. Vissa komponenter mäter allmänna beteenden och vissa mäter mer begränsade beteenden. Komponenter med en asterisk (*) är mått på begränsade beteenden. Dessa beteenden är visserligen viktiga för totalpoängen, men de har mindre vikt när de jämförs med andra komponenter i den här lösningen. Vår forskning tyder på att denna viktning förutsäger arbetsprestationer på bästa sätt. Om du vill ha mer information om den här rapporten (inklusive poängsättning) eller andra SHL-produkter, kan du kontakta din kontoansvarige. Rapporten är utformad till att ge dig information om dina relativa styrkor och svagheter för de kompetenser som man vet är viktiga för att vara framgångsrik inom den här typen av arbete. Rapporten innehåller också användbara tips och förslag som kan hjälpa dig att utmärka dig på jobbet.

Poängen som du får jämför dina svar gentemot vår databas med svar från dina kollegor. Bedömningen du har genomfört är vetenskapligt beprövad med upp till 30 år av statistisk insamling och analys av information. De som får högre betyg har en tendens att prestera bättre på jobbet inom de huvudområden som beskrivs i rapporten.

Utvecklingstipsen som du får syftar till att hjälpa dig att förbättra dina färdigheter inom varje specifik kompetens. Alla av oss, oberoende av våra poäng, kan förbättra våra arbetsprestationer genom att följa lämpliga utvecklingslösningar och strategiskt fokusera på områden som kan behöva förbättras. En satsning på personlig förbättring visar initiativförmåga och utvecklingsplanering, som båda är viktiga för arbetsprestationerna. Försök att använda återkopplingen till att skapa specifika utvecklingsplaner som relaterar till dina arbetsmål. Försök inte att göra allt på en gång, eftersom personlig utveckling tar tid. Om dina poäng ligger i den "röda zonen" kan det vara ett område att fokusera utvecklingsarbetet på. Även om du får höga poäng är det fortfarande viktigt att du använder utvecklingstipsen till att utnyttja dina styrkor inom denna kompetens.

Kundfokus

3

Detta är ett mått på förmågan att hålla entusiasmen uppe när du kommunicerar med kunder. Detta karaktäriseras av att: uppriktigt be om ursäkt för orsakade besvär, ha tålamod, behålla lugnet när kunder är ohövliga samt hjälpa kunder att hitta information eller produkter.

Jämfört med andra kandidater är det mer sannolikt att du blir irriterad av kundförfrågningar. Du kanske har en tendens att börja gräla med kunder om ni inte är överens om något. Det kanske tar längre tid för dig än för dina kollegor att hantera kundtransaktioner och hitta information åt kunder.

- Hälsa kunder med ett leende.
- Hantera kundärenden snabbt och effektivt.
- Var öppen, vänlig och accepterande mot kunderna.
- Lägg lite extra tid på att hjälpa kunder att hitta produkter eller information som inte är helt lättillgänglig.
- Bevara alltid lugnet när du stöter på oartiga eller irriterade kunder.
- Undvik att gräla med kunder och fälla negativa kommentarer.
- Om en kund blir arg, försök att lugna ner personen genom att erbjuda en rad olika valmöjligheter.
- Sträva efter att upprätthålla en stil och ett utseende som matchar organisationens image och värderingar.
- Använd inte svärord eller olämpligt språk i kunders närvaro.

Förstå andra*

5

Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten observerar och analyserar beteende för att förstå andras reaktioner och perspektiv.

Du försöker sannolikt förstå andra personers beteende och visar viss medvetenhet om andras synpunkter.

- När du befinner dig i en svår situation med någon, lägg noga märke till de beteenden som uppvisas. Tänk på hur situationen som personen står inför leder till deras beteende. Visa att du förstår genom att lyssna på vad de har att säga.
- När du försöker förstå en persons beteende, försök att tänka på en liknande situation som du har upplevt och hur du reagerade. Om du har svårt att komma på en liknande upplevelse går det bra att bara lyssna och säga att du försöker förstå.

Är bra på att lyssna*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten lyssnar tålmodigt och uppmärksamt.

Du brukar lyssna på andra och avbryter sällan. Du försöker förstå andras synpunkter innan du bildar en åsikt.

- **Be en kollega som har sett dig i en situation där du behövde lyssna på andra att ge återkoppling på din förmåga att lyssna. Fanns det tillfällen när du avbröt, hoppade in för snabbt med dina egna idéer, avslutade andras meningar och i allmänhet dominerade konversationen? Tänk på hur du hade visat andra att du lyssnade.**
- **Öva på att lyssna på andra. Försök undvika att avbryta personer när de pratar. Vänta med att bilda en åsikt tills de har pratat färdigt. När du övar på nya tekniker, lägg noga märke till hur andra reagerar. Verkar det som om de reagerar positivt på dig eller verkar det som om du har en negativ inverkan? Fundera på vad du gör som är bra och vad du kan bli bättre på och fokusera på dessa beteenden.**

Är tillmötesgående*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten har tålmod samt är artig och respektfull.

Du kan ibland missa möjligheter att behandla andra med största möjliga respekt.

- **Be om återkoppling från andra. Var medveten om ditt tonfall och det språk du använder. Fråga medarbetare eller din chef/arbetsledare om du ger ett artig intryck och vad du kan förändra för att bli mer vänlig.**
- **Var öppen, vänlig och accepterande mot andra som är annorlunda än dig. Kom ihåg att vänner kommer och går men att fiender består. Undvik att bränna broar, att förolämpa någon och att skylla på andra vid dåliga resultat. Du kan behöva de här personerna i framtiden.**

Upprätthåller bra arbetsrelationer*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten försöker utveckla goda relationer med andra.

Du kanske inte värdesätter dina arbetsrelationer särskilt högt och kanske inte alltid agerar på sätt som stärker dessa relationer med tiden.

- **Försök att skapa ett mer personligt förhållande med dina kollegor. Ta dig tid att diskutera saker som inte har med jobbet att göra. Tänk på vad som hjälpte dig att skapa dessa förhållanden och fortsätt att använda dessa beteenden när du skapar nya förbindelser.**
- **Försök att hitta möjligheter att hjälpa dina kollegor, även med mindre uppgifter. Låt andra återgälda tjänsten och hjälpa dig även om du inte behöver hjälp. Fortsätt att erbjuda dig att hjälpa olika kollegor både i och utanför ditt team, och använd dig av dessa förhållanden när det är lämpligt.**

Skapar ett positivt intryck*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten styr sitt eget beteende för att skapa ett positivt intryck.

Du kanske inte bryr dig om hur andra ser dig, du presenterar dig själv precis så som du är.

- **Klä dig rätt. Titta på hur andra omkring dig klär sig och sträva efter att upprätthålla en stil och ett utseende som matchar eller överträffar organisationens image.**
- **Var vänlig mot alla. Var noggrann med att inte behandla andra annorlunda för att du tycker de är mindre viktiga än dig. En del av att kontrollera det intryck du ger andra är att hela tiden vara artig och äkta i dina interaktioner.**

Anpassar sig till förändring*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten accepterar och anpassar sig till förändringar utan svårigheter.

Du anpassar dig troligen till växlande krav, men kan tveka när du står inför en större förändring.

- **Skapa nya förväntningar. Några av förväntningarna du hade på dig själv eller som andra hade på dig har nu förändrats. Försök att identifiera vad de nya förväntningarna är och hur de kan påverka de förväntningar du hade på dig själv. Om du kan se positivt på nya förväntningar kommer du märka att övergången från att motstå till att acceptera förändringar går smidigare.**
- **Ha ett öppet sinne när förändringar ska införas. Lyssna på orsakerna till förändringarna så att du förstår varför de är nödvändiga. Var inte rädd för att framföra dina åsikter och ifrågasätta befintliga metoder.**

Klarar av ovisshet*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten är produktiv när roller och situationer inte är tydligt definierade.

Du förblir sannolikt produktiv även om du ställs inför oklarheter i din roll.

- **Försök att lära dig att känna dig bekväm med ovisshet i arbetsmiljön. Det ger ofta nya möjligheter till innovation och tillväxt. När du står inför oklarhet eller ovisshet ska du göra en lista över möjliga sätt att vara innovativ och utvecklas.**
- **Var uppmärksam på när din naturliga preferens för definierade regler och system kan göra det svårare för dig under ovissa tider. När det finns kortvarig tvetydighet eller brist på omedelbar klarhet kan du räkna upp dina resurser utanför arbetet som hjälper dig att känna dig balanserad under tider med betydande förändringar.**

Kontrollerar sina känslor*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten kan kontrollera negativa känslor.

Du kan bli frustrerad i utmanande situationer och tycka att det är svårt att dölja känslorna inför andra.

- Överväg att använda några strategier för att hjälpa dig att hantera dina känslor. Om någon till exempel har sagt något som gjorde dig arg, räkna till 10 för dig själv innan du svarar. Ta tid på dig att samla dina tankar och uttryck dig utan att visa dina känslor.
- Det är värt att reflektera över hur du hanterar dina känslor. Försök att utveckla en mer positiv inställning. Hur du uppfattar en situation bestämmer ofta hur du tar dig an den. I stället för att tro att besvärliga saker bara händer dig kan du fundera över vad du kan göra för att reagera positivt.

Strävar efter att prestera*

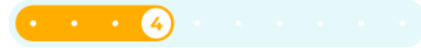


Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten skapar krävande mål och gör en beslutsam insats för att uppfylla eller överträffa dem.

Du skapar sannolikt mål som är ganska krävande men som fortfarande går att uppnå, och arbetar hårt på att uppnå dem.

- När du har förtydligat dina mål och identifierat utmaningarna, fokusera då på att utföra arbetet. Se till att du har tid att uppnå de mål som är svårare att uppnå. Avsätt tid till att ta itu med de svåraste målen.
- Försök att öka antalet utmanande mål för dig själv i stället för att vara alltför försiktig. Genom att identifiera utmanande mål visar du andra att du satsar på din roll och är intresserad av att utvecklas i din karriär.

Förbättrar sina egna prestationer*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten söker utvecklingsmöjligheter i syfte att förbättra sina egna prestationer.

Du kanske inte betonar förbättring av dina prestationer och kan missa viktiga utvecklingsmöjligheter.

- Även om du naturligt försöker undvika att ta risker när du får nya erfarenheter bör du inse att inläring kräver viss risk. Leta efter möjligheter som innebär att ta små risker först, och övergå sedan till större inlärningsmöjligheter.
- Tänk på din framtida karriär och din nuvarande roll. Vad skulle du vilja utveckla, och vad behöver du göra för att uppnå detta? Var envis inför utmaningar för att kunna dra nytta av inlärningsmöjligheterna.