

# Service Customer Level Entry

## 7.1 Center Contact and Retail Report Detailed (saciremA)

### إخلاء المسؤولية

المعلومات الواردة في هذه الصفحات سرية بطبيعتها وهي معدة فقط للأشخاص المعنيين بها أو غيرهم من الأشخاص المختصين.

ويجب عدم الاعتماد على المعلومات الواردة في التقرير كبديل لنصيحة معينة من أحد المهنيين المؤهلين بشكل صحيح. إذا كانت لديك أي أسئلة محددة عن أمر معين ينبغي استشارة أحد المهنيين المؤهلين بشكل صحيح.

### اسم المرشح:

Report Sample



**%11 Percentile:**

Recommended Not



### التعليمات

هذا التقرير سرّي ويُرَاد بمحتوياته أن تساعد على توقّع السلوك الوظيفي للمتقدم للعمل. يُرجى ملاحظة أن مُكوّنات التقييم الوارد بيانها في تقرير الحلول المائل ليست مُرَجّحة بقدر متساوٍ. فبعض المُكوّنات مقياس واسعة النطاق للسلوك وبعضها أضيق نطاقاً. تُشير الكفاءات الموسومة بعلامة النجمة (\*) إلى مقياس للسلوكيات الأضيق نطاقاً. في حين أن هذه السلوكيات لها أهمية في شأن الدرجة الإجمالية، غير أنها لا تُمثّل ثقلاً كبيراً وترجيحاً إذا ما قورنت بمُكوّنات أخرى ترد في الحل المائل. ويُشير بحثنا إلى أن هذا الترجيح يتنبأ جيداً بأداء الوظيفة. إذا رغبتَ في الحصول على مزيد من المعلومات حول هذا التقرير (بما فيه من درجات) أو أي من المنتجات الأخرى التي تُقدّمها شركة "SHL"، يُرجى الاتصال بمسؤول حسابك.

## التركيز على العميل

يقيس قابلية إظهار الحماس المستمر عند التعامل مع العملاء. الاعتذار بصدق عن الإزعاج؛ التحلي بالصبر؛ التسامح مع العملاء الفضلين بهدوء؛ والبحث عن المعلومات أو المنتجات للعملاء.

على الأرجح يغضب المرشح من طلبات العملاء من المرشحين الآخرين. لديه قابلية لمجادلة العملاء إذا لم يتفق معهم. على الأرجح يستغرق المرشح وقتاً طويلاً لمعالجة معاملات العملاء وإيجاد حلول لهم.



## تفهم الآخرين\*

يقيس إلى أي مدى يلاحظ المرشح السلوك ويحلله لفهم رد فعل الآخرين ووجهات نظرهم.

من المرجح أن يحاول هذا المرشح إدراك وفهم سلوك الآخرين وإظهار بعض الاهتمام بوجهات نظرهم.



## الإصغاء بفاعلية\*

يقيس إلى أي مدى يستمع المرشح بصبر وانتباه.

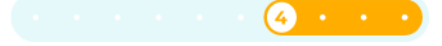
يميل هذا المرشح إلى الاستماع إلى الآخرين بأقل قدر من المقاطعة. ويحاول فهم وجهات نظر الآخرين قبل تكوين أي رأي.



## إبداء الكياسة

يعمل ذلك على قياس مدى الصبر الذي يتحلّى به المرشّح وأدبه واحترامه.

قد لا يتعامل هذا المرشّح في بعض الأحيان مع الآخرين بأعلى درجة من الاحترام.



## المحافظة على بناء علاقات عمل جيدة\*

يقيس مدى بذل المرشح للجهد في تطوير العلاقات الجيدة مع الآخرين.

قد لا يعطى هذا المرشح قيمة كبيرة لعلاقات العمل وقد تقل احتمالية تعامله بطرق من شأنها تقوية هذه العلاقات مع مرور الوقت.



## ترك انطباعاً إيجابياً\*

يعمل ذلك على قياس مدى تمكّن المرشّح من إدارة سلوكياته لترك انطباعاً إيجابياً.

قد لا يكثر هذا المرشح بالطريقة التي يظهر بها أمام الآخرين بقدر ما يفضل أن يقدم نفسه على طبيعته.



## التكيف مع التغيير\*

يعمل ذلك على قياس مدى قبول المرشح للتغييرات وتكيفه معها بسهولة وبسر.

من المرجح أن يميل هذا المرشح إلى تكيف نهجه وأسلوبه في ضوء المتطلبات المتغيرة، ومع ذلك فإنه يقاوم التغييرات الأكبر أو الأكثر تكرارًا.



## مواجهة الغموض\*

يقيس مدى إنتاجية المرشح عندما لا تكون الأدوار والمواقف محددة بوضوح.

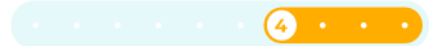
من المرجح أن تستمر إنتاجية هذا المرشح عند مواجهة المواقف الغامضة في مهام عمله.



## التحكم في المشاعر\*

يقيس مدى تحكم المرشح في مشاعره السلبية.

قد يصاب هذا المرشح بالإحباط بسهولة في المواقف الصعبة ويواجه تحديًا في إخفاء هذه المشاعر عن الآخرين.



## السعى نحو الإنجاز\*

يعمل ذلك على قياس مدى قيام المرشح بتحديد الأهداف كثيرة المطالب وبذل جهده لتحقيق تلك الأهداف أو تجاوزها.

من المرجح أن يميل هذا المرشح إلى تحديد الأهداف كثيرة المطالب نوعاً ما إلا أنها لا تزال قابلة للتحقيق. كما أنه يميل إلى إظهار جهوده الدؤوبة ولكنه يميل إلى التركيز على الأهداف الأكثر قابلية للتحقيق.



## تطوير أدائه الشخصي\*

يعمل ذلك على قياس مدى سعي المرشح لاغتنام فرص التطوير من أجل تحسين أدائه الشخصي.

قد لا يضع المرشح تركيزاً كبيراً على تحسين أدائه الشخصي وربما يتجاهل فرص التطوير.

