

# Entry Level Customer Service Detailed Report

候选人姓名

Sample Report



百分位数 : 11%

✘ 不推荐

免责声明

这些页面所包含信息均为保密性质并且仅适用于与之相关的人员或其他授权个人。

报告中的信息不得替代具有资质的专业人士提供的相关建议。如果您对任何具体事项有任何具体问题，您应该咨询具有资质的专业人士。

## 说明

本报告不会对外公开，报告内容仅用于预测求职者的工作风格。请注意，解决方案报告中包含的测评组件的权重不同。有些组件是对行为的宽泛衡量，有些则更为具体。星号 (\*)

标注的胜任力是对具体行为的衡量。虽然这些行为在总分中占据一定比例，但与解决方案中的其他组件相比，它们的权重并不高。我们的研究表明，这种权重最能反映工作绩效。如需更多关于本报告，包括分数显示SHL其他产品的信息，请联系账户负责人。

### 以客户为中心

用于衡量在与顾客沟通时显示出持久热情的倾向。这种特质具体表现为：为带来的不便真诚道歉，耐心、平静地容忍粗鲁的顾客，为顾客寻找信息或产品。



与其他求职者相比，该求职者更容易因顾客的要求而急躁。如果顾客不同意他/她的观点，他/她可能倾向于与顾客争辩。该求职者可能会花很长时间处理顾客的交易，为顾客寻找信息。

### 理解他人\*

用于衡量求职者通过观察和分析来了解他人的行动和想法的程度。



求职者可能会主动了解他人的行为、注意他人的观点。

### 有效倾听\*

用于衡量求职者倾听他人的耐心度和专注度。



求职者会尽量避免打断他人谈话。在形成观点前，先会了解他人的看法。

### 礼貌待人\*

用于衡量求职者保持耐心、礼貌和尊敬他人的能力。



求职者可能不会总是对他人保持尊敬的态度。

### 保持良好的工作关系\*

用于衡量求职者努力发展与他人的良好关系的程度。



该求职者可能不会很重视自己的工作关系，并且其行事方式可能不太可能持续增强这种关系。

### 营造积极印象\*

用于衡量求职者管理自己的行为以创造积极印象的能力。



求职者可能不是很关心自己在他人面前的表现，而更愿意随心所欲。

### 适应变化\*

用于衡量求职者毫无困难地接受和适应变化的程度。



该求职者更有可能根据不断变化的需求调整自己的方法，但在面对较大或更频繁的变化时可能会有所抵触。

### 应对不确定性\*

用于衡量在职责和情况不明确的情况下，求职者能否有效工作的程度。



在其职责模糊时，该求职者很可能可以保持富有成效地工作。

### 控制情绪\*

用于衡量求职者控制负面情绪的能力。



该求职者在具有挑战性的情况下可能更容易受挫，而且很难向他人掩饰这些感受。

### 努力实现目标\*

用于衡量求职者设定高目标并努力达到或超越这些目标的程度。



该求职者可能会设定比较高但仍然可以实现的目标。他们可能会付出一定的努力，但可能往往只专注于最容易实现的目标。

### 改善个人表现\*

用于衡量求职者寻求发展机会以提高自身表现的程度。



求职者可能不太注重提高自身的表现，更可能忽视发展的机遇。