

Kundeservice begynderniveau butik og kontaktcenter 7.1 (Amerika) – detaljeret rapport

Kandidatnavn:

Sample Report



Percentil: 11%

⊗ Anbefales ikke

Ansvarsfraskrivelse

Oplysningerne på disse sider er af fortrolig karakter og er kun tilsigtet den person, eller de personer, som oplysningerne tilhører samt andre specifikt godkendte personer.

Informationerne i denne rapport må ikke tillægges større værdi end anbefalingerne fra en person, der besidder de fornødne kvalifikationer. Hvis du har specifikke spørgsmål vedr. bestemte dele af rapporten, skal du rådføre dig med en person, der besidder de fornødne kvalifikationer.

Instruktioner

En fortrolig rapport, hvis formål er at hjælpe med at forudsige ansøgerens arbejdsmæssige adfærd. Bemærk, at testdelene, der er medtaget i denne rapport, ikke vægtes lige meget. Nogle dele er brede målinger af adfærd, mens andre er smalle. Kompetencer, som er markeret med en stjerne (*), er smalle målinger af adfærd. Det er adfærd, som er af betydning for den samlede score, men som imidlertid ikke er så tungtvejende sammenlignet med andre dele i denne løsning. Vores forskning har vist, at det er sådan, man bedst forudsiger jobpræstationen. Ønsker du yderligere oplysninger om denne rapport (herunder pointgivning) eller andre produkter fra SHL, kan din kontorepræsentant hjælpe.

Kundefokus

En måling af tendensen til at udvise vedvarende entusiasme i omgangen med kunder. Et karaktertræk, der karakteriseres ved: At undskylde oprigtigt for ulejligheden, at være tålmodig, håndtere grove kunder på en rolig måde og forsøge at finde information og produkter til kunden.



Ansøgeren er mere tilbøjelig end andre ansøgere til at virke irriteret over kundens anmodninger. Det ser ud til, at han/hun kan have tendens til at skændes med kunden, hvis kunden ikke er enig med ham/hende. Ansøgeren er sandsynligvis lang tid om at ekspedere kundens transaktioner og finde informationer til kunden.

Forstår andre*

En måling af i hvilket omfang ansøgeren observerer og analyserer andres adfærd for at forstå deres reaktioner og perspektiver.



Ansøgeren forsøger sandsynligvis at forstå andres adfærd og udviser nogen opmærksomhed omkring deres synspunkter.

Lytter på en effektiv måde*

En måling af i hvilket omfang ansøgeren lytter tålmodigt og opmærksomt.



Ansøgeren lytter som regel til andre og afbryder mindst muligt. Han/hun forsøger at forstå andres synspunkter, inden han/hun danner sig en mening.

Udviser høflighed*

En måling af i hvilket omfang ansøgeren er tålmodig, høflig og respektfuld.



Det ser ud til, at ansøgeren i nogle situationer ikke behandler andre med den største respekt.

Opretholder gode arbejdsrelationer*

En måling af i hvilket omfang ansøgeren gør en indsats for at udvikle personlige relationer til andre.



Ansøgeren lægger måske ikke stor vægt på sine arbejdsrelationer og kan være mindre tilbøjelig til at handle på måder, der styrker disse relationer med tiden.

Gør et positivt indtryk*

En måling af i hvilket omfang ansøgeren ændrer sin egen adfærd for at gøre et positivt indtryk på andre.



At ansøgeren ikke bekymrer sig synderligt om, hvordan han/hun tager sig ud over for andre. Han/hun vil helst optræde præcis som den, han/hun er.

Omstiller sig til forandringer*

En måling af i hvilket omfang ansøgeren accepterer forandringer og omstiller sig til dem uden problemer.



Ansøgeren er mere tilbøjelig til at tilpasse sin tilgang i forhold til skiftende krav. Dog ser det ud til, at han/hun kan vise nogen modstand mod store eller ofte tilbagevendende forandringer.

Kan klare uvished*

En måling af i hvilket omfang ansøgeren er produktiv, når roller og situationer ikke er tydeligt definerede.



Ansøgeren opretholder sandsynligvis produktiviteten, når han/hun stilles overfor uklarhed i sin rolle.

Bevarer fatningen*

En måling af i hvilket omfang ansøgeren holder negative følelser under kontrol.



Ansøgeren bliver muligvis let frustreret i vanskelige situationer og har svært ved at skjule sin frustration for andre.

Stræber efter at opnå*

En måling af i hvilket omfang ansøgeren sætter krævende mål og gør en bevidst indsats for at opfylde eller overgå målene.



Ansøgeren sætter sandsynligvis mål, der er rimeligt krævende, men som stadig kan opnås. Han/hun udviser sandsynligvis et godt engagement, men kan have tendens til at fokusere mest på de mål, der er nemmest at nå.

Forbedrer egen præstation*

En måling af i hvilket omfang ansøgeren opsøger udviklingsmuligheder for at forbedre sin egen præstation.



At ansøgeren kun lægger ringe vægt på at forbedre sin egen præstation og er mere tilbøjelig til at forbigå muligheder for selvudvikling.