

# Entry Level Customer Service Detailed Report

## Name des Bewerbers:

Herr Sample Report



**Percentile: 11%**

**✘ Not Recommended**

## Disclaimer

Die auf diesen Seiten enthaltenen Informationen sind vertraulich und nur für die hiervon betroffene(n) Person(en) oder andere berechnigte Personen vorgesehen.

Die im Bericht enthaltenen Informationen stellen keine Alternative zu einer Beratung von einem entsprechend qualifizierten Fachexperten dar. Falls Sie konkrete Fragen zu einem bestimmten Thema haben, sollten Sie sich an einen entsprechend qualifizierten Fachexperten wenden.

## Anweisungen

Dieser vertrauliche Bericht soll Ihnen dabei helfen, Voraussagen über das arbeitsbezogene Verhalten des Bewerbers zu treffen. Bitte beachten Sie, dass die in diesem Lösungsbericht enthaltenen Assessmentkomponenten nicht gleich gewichtet sind. Einige der Komponenten sind breite Maße für Verhaltensweisen und einige sind enger. Mit einem Stern (\*) markierte Kompetenzen messen enge Verhaltensweisen. Während diese Verhaltensweisen zwar für die Gesamtpunktzahl wichtig sind, werden sie im Vergleich mit anderen Komponenten in dieser Lösung nicht so schwer gewichtet. Unsere Forschung hat gezeigt, dass diese Gewichtung die Arbeitsleistung am besten vorhersagt. Wenn Sie zusätzliche Informationen zu diesem Bericht (einschließlich der Punktwertung) oder zu anderen Produkten von SHL benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer.

### Kundenorientierung

Hiermit wird die Tendenz gemessen, bei Interaktionen mit Kunden anhaltenden Enthusiasmus zu zeigen. Diese Eigenschaft zeichnet sich durch folgende Merkmale aus: aufrichtiges Entschuldigen für Unannehmlichkeiten, Geduld, Ruhigbleiben bei unhöflichen Kunden und Besorgen von Informationen oder Produkten für Kunden.



**Die Wahrscheinlichkeit, auf Anfragen von Kunden gereizt zu reagieren, ist bei diesem Kandidaten höher als bei anderen Kandidaten. Er/sie neigt möglicherweise dazu, mit Kunden zu diskutieren, wenn diese mit ihm/ihr nicht einer Meinung sind. Der Kandidat benötigt wahrscheinlich viel Zeit zur Bearbeitung der Transaktion mit dem Kunden und zum Finden von Informationen für Kunden.**

### Andere verstehen\*

Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat Verhaltensweisen beobachtet und analysiert, um die Reaktionen und Sichtweisen anderer zu verstehen.



**Dieser Kandidat versucht wahrscheinlich, die Verhaltensweisen anderer zu verstehen, und zeigt in gewissem Umfang, dass er die Ansichten anderer wahrnimmt.**

### Hört effektiv zu

Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat geduldig und aufmerksam zuhört.



**Dieser Kandidat neigt dazu, anderen zuzuhören und sie dabei nur minimal zu unterbrechen. Er versucht, die Ansichten anderer zu verstehen, bevor er sich eine Meinung bildet.**

### Ist zuvorkommend\*

Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat geduldig, höflich und respektvoll ist.



**Dieser Kandidat verpasst eventuell Gelegenheiten, andere mit dem höchsten Respekt zu behandeln.**

### Pflegt gute Arbeitsbeziehungen\*

Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat sich bemüht, gute Beziehungen zu anderen zu entwickeln.



**Dieser Kandidat räumt seinen Arbeitsbeziehungen möglicherweise keinen hohen Stellenwert ein und bei ihm ist die Wahrscheinlichkeit geringer, dass er durch sein Verhalten dafür sorgt, dass diese Beziehungen im Laufe der Zeit gefestigt werden.**

### Erzeugt einen positiven Eindruck\*

Hiermit wird gemessen, inwieweit der Kandidat sein Verhalten im Griff hat, um einen positiven Eindruck zu erzeugen.



**Es könnte bei diesem Kandidaten sein, dass er sich weniger Gedanken darüber macht, wie er auf andere wirkt, und sich eher so präsentiert, wie er ist.**

### Passt sich an Veränderungen an\*

Hiermit wird gemessen, inwieweit der Kandidat Änderungen akzeptiert und sich ohne Schwierigkeiten entsprechend anpasst.



**Bei diesem Kandidaten ist es wahrscheinlicher, dass er seine Herangehensweise an sich verändernde Anforderungen anpasst, wobei er sich aber bei tiefgreifenden oder häufigeren Veränderungen etwas sträuben könnte.**

### Kommt mit Ungewissheiten klar\*

Hiermit wird gemessen, inwieweit der Kandidat produktiv ist, wenn Rollen und Situationen nicht klar definiert sind.



**Dieser Kandidat bleibt wahrscheinlich auch dann produktiv, wenn seine Rolle nicht klar definiert ist.**

### Hat seine Gefühle im Griff\*

Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat negative Gefühle unter Kontrolle hält.



**Dieser Kandidat ist möglicherweise in schwierigen Situationen schneller frustriert und tut sich unter Umständen schwer damit, diese Gefühle vor anderen zu verbergen.**

### Strebt danach, etwas zu erreichen\*

Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat sich anspruchsvolle Ziele setzt und sich entschlossen anstrengt, um diese zu erreichen oder zu übertreffen.



**Bei diesem Kandidaten besteht die Wahrscheinlichkeit, dass er sich Ziele setzt, die durchaus anspruchsvoll sind, die aber auch erreichbar scheinen. Er wird sich wahrscheinlich anstrengen, dabei aber möglicherweise dazu neigen, sich eher auf die Ziele zu konzentrieren, die am ehesten erreicht werden können.**

### Verbessert die eigene Leistung\*

Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat nach Weiterentwicklungsmöglichkeiten Ausschau hält, um seine Leistung zu verbessern.



**Dieser Kandidat legt möglicherweise wenig Wert darauf, seine Leistung zu verbessern, und lässt wahrscheinlich eher Gelegenheiten aus, sich weiterzuentwickeln.**