

# Entry Level Customer Service Detailed Report

## Hakijan nimi:

Sample Report



**Percentile: 11%**

**✘ Suosittelematon**

## Vastuuvapautus

Näillä sivuilla olevat tiedot ovat luonteeltaan luottamuksellisia ja tarkoitettu ainoastaan henkilöille, joihin ne liittyvät, tai muille valtuutetuille henkilöille.

Raportin sisältämiä tietoja ei saa pitää asianmukaisesti pätevän ammattilaisen antamien neuvojen vaihtoehtona. Jos sinulla on kysyttävää jostain erityisestä asiasta, sinun pitää pyytää asianmukaisesti pätevältä ammattilaiselta neuvoa.

## Ohjeet

Tämä raportti on luottamuksellinen, ja sen sisällön on tarkoitus auttaa ennustamaan hakijan työkäyttäytymistä. Huomaa, että tähän raporttiin sisältyviä osa-alueita ei ole painotettu yhtäläisesti. Jotkin osa-alueet ovat laajoja käyttäytymisen mittareita, kun taas toiset ovat kapea-alaisempia. Tähdellä (\*) merkityt kompetenssit ovat kapea-alaisia käyttäytymisen mittareita. Vaikka nämä käyttäytymiset ovat tärkeitä kokonaispisteiden kannalta, niitä ei ole painotettu yhtä voimakkaasti verrattuna muihin osa-alueisiin tässä ratkaisussa. Tutkimuksemme osoittaa, että tällainen painotus ennustaa parhaiten työstä suoriutumista. Jos haluat saada lisätietoa tästä raportista (mukaan lukien pisteytyksestä) tai muista SHL:n tarjoamista tuotteista, otathan yhteyttä asiakasvastaavaasi.

### Asiakaskeskeisyys

Tällä mitataan taipumusta osoittaa jatkuvaa innostusta asiakkaiden kanssa toimittaessa. Tähän piirteeseen liittyy vilpitön anteeksipyyntö aiheutetusta vaivasta, kärsivällisyys, epäkohteliaiden asiakkaiden jaksaminen rauhallisena ja tiedon tai tuotteiden etsiminen asiakkaille.



**Hakija ärsyyntyy muita hakijoita todennäköisemmin asiakkaiden pyynnöistä. Hänellä saattaa olla taipumusta kiistellä asiakkaiden kanssa, jos nämä eivät ole samaa mieltä hänen kanssaan. Hakijalta menee todennäköisesti paljon aikaa asiakastapahtumien käsittelyyn ja tiedon löytämiseen asiakkaille.**

### Ymmärtää muita\*

Tällä mitataan sitä, missä määrin hakija tarkkailee ja analysoi käyttäytymistä ymmärtääkseen muiden reaktioita ja näkemyksiä.



**Tämä hakija todennäköisesti yrittää ymmärtää muiden käyttäytymistä ja vaikuttaa jossakin määrin huomioivan muiden näkökannat.**

### Kuuntelee tehokkaasti\*

Tällä mitataan sitä, kuinka kärsivällisesti ja tarkkaavaisesti hakija kuuntelee.



**Tämä hakija pyrkii kuuntelemaan muita ja keskeyttää toiset vain harvoin. Hän yrittää ymmärtää muiden näkökantoja ennen mielipiteensä muodostamista.**

### Osoittaa huomaavaisuutta\*

Tällä mitataan sitä, kuinka kärsivällinen, kohtelias ja kunnioittava hakija on.



**Tämä hakija saattaa ohittaa tilaisuudet kohdella muita kunnioittavasti.**

### Ylläpitää hyviä työsuhteita\*

Tällä mitataan sitä, kuinka paljon vaivaa hakija näkee luodakseen hyviä suhteita muihin ihmisiin.



**Tämä hakija ei ehkä anna suurta arvoa työsuhteille ja saattaa vähemmän todennäköisesti käyttäytyä tavalla, mikä vahvistaisi näitä suhteita ajan myötä.**

### Luo positiivisen vaikutelman\*

Tällä mitataan sitä, kuinka hakija hallitsee omaa käyttäytymistään tehdäkseen positiivisen vaikutuksen.



**Tämä hakija ei välttämättä ole yhtä huolissaan siitä, miltä hän vaikuttaa muiden silmissä, vaan on mieluummin juuri sellainen kuin on.**

### Sopeutuu muutoksiin\*

Tällä mitataan sitä, kuinka helposti hakija hyväksyy muutokset ja sopeutuu niihin.



**Tämä hakija todennäköisemmin muokkaa toimintatapaansa muutosten mukaan, mutta hän saattaa vastustaa jonkin verran suuria tai useammin tapahtuvia muutoksia.**

### Selviytyy epävarmuustekijöistä\*

Tällä mitataan sitä, kuinka tuottelias hakija on, kun rooleja ja tilanteita ei ole määritetty selkeästi.



**Tämä hakija todennäköisesti pysyy tuotteliana, kun hänen roolissaan esiintyy epäselvyyttä.**

### Hallitsee tunteensa\*

Tällä mitataan sitä, kuinka hyvin hakija pystyy hillitsemään negatiivisia tunteitaan.



**Tämä hakija saattaa turhautua haastavissa tilanteissa helpommin, ja hänen voi olla vaikea peittää tämä tunne muilta.**

### Pyrkii saavutuksiin\*

Tällä mitataan sitä, kuinka vaativia tavoitteita hakija asettaa ja kuinka päättäväisesti hän pyrkii saavuttamaan tai ylittämään ne.



**Tämä hakija todennäköisesti asettaa jokseenkin vaativia tavoitteita, jotka silti ovat saavutettavissa. Hän todennäköisesti näyttää yrittävänsä kovasti, mutta saattaa keskittyä niihin, jotka ovat helpoiten saavutettavissa.**

### Parantaa omaa suoriutumistaan\*

Tällä mitataan sitä, kuinka aktiivisesti hakija pyrkii löytämään tilaisuuksia parantaa omaa suoriutumistaan.



**Tämä hakija saattaa panostaa vain vähän oman suoriutumisensa parantamiseen ja todennäköisemmin ohittaa kehittymismahdollisuuksia.**