

# Entry Level Customer Service Detailed Report

Nome del candidato:

Sample Report



Percentile: 11%

⊗ Non raccomandato

## Dichiarazione di non responsabilità

Le informazioni contenute in queste pagine sono di natura riservata e sono destinate esclusivamente alle persone cui si riferiscono o ad altre persone autorizzate.

Non fare affidamento sulle informazioni contenute nel report come alternativa a determinati consigli di un professionista adeguatamente qualificato. Per qualsiasi domanda relativa a questioni specifiche, consulta un professionista adeguatamente qualificato.

## Istruzioni

Questo report è di natura riservata e ha lo scopo di coadiuvare nella previsione del comportamento lavorativo e professionale della persona candidata. Nota: le componenti di assessment incluse in questo report non sono ponderate allo stesso modo. Alcune delle dimensioni sono misure di comportamento più ampie e altre sono più circoscritte. Le competenze contrassegnate da un asterisco (\*) sono misure di comportamenti circoscritti. Sebbene tali comportamenti siano importanti per il punteggio complessivo, la loro rilevanza è inferiore rispetto ad altre componenti di questo rapporto. La nostra ricerca indica che questa ponderazione consente di prevedere al meglio le prestazioni lavorative. Per maggiori informazioni su questo report (punteggi inclusi) o su altri prodotti offerti da SHL, contatta il rappresentante commerciale.

### Orientamento al cliente

Questa è una misura della tendenza a mostrare un entusiasmo costante quando si interagisce con i clienti. Questo tratto è caratterizzato da: scusarsi in modo sincero per eventuali inconvenienti; essere pazienti; tollerare clienti maleducati e gestirli con calma; cercare informazioni o prodotti per i clienti.



**Ha più probabilità rispetto ad altri di reagire in modo irritato alle richieste dei clienti. Potrebbe avere la tendenza a discutere con i clienti con cui si trova in disaccordo. È probabile che impieghi molto tempo a elaborare le transazioni dei clienti e a trovare le informazioni richieste.**

### Capisce gli altri\*

Indica la misura in cui la persona candidata osserva e analizza il comportamento per comprendere le reazioni e il punto di vista degli altri.



**È probabile che cerchi di capire il comportamento degli altri e che mostri una certa comprensione nei confronti del loro punto di vista.**

### Ascolta efficacemente\*

Indica la misura in cui la persona candidata ascolta attentamente e con pazienza.



**Tende ad ascoltare gli altri, interrompendoli il meno possibile. Cerca di capire il punto di vista degli altri prima di farsi un'opinione.**

### Dimostra cortesia\*

Indica la misura in cui la persona candidata è paziente, cortese e rispettosa.



**Potrebbe non trattare sempre gli altri con il massimo rispetto.**

### Mantiene buoni rapporti di lavoro\*

Indica la misura in cui la persona candidata si impegna a sviluppare buoni rapporti con gli altri.



**Potrebbe non attribuire grande valore ai rapporti lavorativi ed è poco probabile che agisca in modo tale da consolidarli nel tempo.**

### Suscita un'impressione positiva\*

Indica la misura in cui la persona candidata orienta il suo comportamento per suscitare un'impressione positiva.



**Potrebbe non curarsi eccessivamente di come appaia agli occhi degli altri, preferendo comportarsi con naturalezza.**

### Si adatta al cambiamento\*

Indica la misura in cui la persona candidata accetta e si adatta senza difficoltà ai cambiamenti.



**È più probabile che adatti l'approccio in caso di richieste mutevoli; potrebbe tuttavia mostrare un certo grado di resistenza ai cambiamenti di grande entità o più frequenti.**

### Gestisce l'incertezza\*

Indica la misura in cui la persona candidata è produttiva quando ruoli e situazioni non sono chiaramente definiti.



**È probabile che mantenga una certa produttività anche nel caso in cui riscontri alcune ambiguità nel proprio ruolo.**

### Controlla le emozioni\*

Indica la misura in cui la persona candidata mantiene il controllo sulle emozioni negative.



**È probabile che provi un senso di frustrazione in situazioni impegnative e trovi difficile nascondere agli altri i suoi sentimenti.**

### Si sforza di progredire\*

Indica la misura in cui la persona candidata si prefigge obiettivi impegnativi e si sforza con determinazione di soddisfare o perfino superare le aspettative.



**È probabile che si prefigga obiettivi abbastanza impegnativi ma comunque conseguibili. È probabile che mostri di compiere sforzi, ma potrebbe tendere a focalizzarsi sugli obiettivi più raggiungibili.**

### Migliora la propria performance\*

Indica la misura in cui la persona candidata ricerca opportunità di sviluppo per migliorare la propria performance.



**La persona candidata potrebbe attribuire poca importanza al miglioramento della propria performance ed è molto probabile che trascuri le opportunità di sviluppo.**