

Entry Level Customer Service Detailed Report

Kandidatens namn:

Sample Report



Percentile: 11%

✘ Not Recommended

Friskrivningsklausul

Informationen på de här sidorna är konfidentiell och endast avsedd för de personer som den gäller, eller andra auktoriserade individer.

Du får inte använda rapportens information som ett alternativ till råd från yrkespersoner med de rätta kvalifikationerna. Om du har några specifika frågor om specifika ärenden bör du rådfråga en yrkesperson med de rätta kvalifikationerna.

Anvisningar

Den här rapporten är konfidentiell och dess innehåll är avsett att förutsäga kandidatens arbetsbeteenden. Lägga märke till att utvärderingskomponenterna i denna lösningsrapport inte är jämnt viktade. Vissa komponenter mäter allmänna beteenden och vissa mäter mer begränsade beteenden. Komponenter med en asterisk (*) är mått på begränsade beteenden. Dessa beteenden är visserligen viktiga för totalpoängen, men de har mindre vikt när de jämförs med andra komponenter i den här lösningen. Vår forskning tyder på att denna viktning förutsäger arbetsprestationer på bästa sätt. Om du vill ha mer information om den här rapporten (inklusive poängsättning) eller andra SHL-produkter, kan du kontakta din kontoansvarige.

Kundfokus

Detta är ett mått på förmågan att hålla entusiasmen uppe när du kommunicerar med kunder. Detta karaktäriseras av att: uppriktigt be om ursäkt för orsakade besvär, ha tålamod, behålla lugnet när kunder är ohövlige samt hjälpa kunder att hitta information eller produkter.



Jämfört med andra är det mer sannolikt att den här kandidaten blir irriterad av kundförfrågningar. Han/hon kanske har en tendens att börja gräla med kunder om de inte är överens om något. Det tar troligen lång tid för kandidaten att bearbeta kundernas transaktioner och att hitta information som de behöver.

Förstår andra*

Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten observerar och analyserar beteende för att förstå andras reaktioner och perspektiv.



Kandidaten försöker sannolikt förstå andra personers beteende och visar viss medvetenhet om andras synpunkter.

Är bra på att lyssna*

Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten lyssnar tålmodigt och uppmärksamt.



Kandidaten brukar lyssna på andra och sällan avbryta. Hen försöker förstå andras synpunkter innan hen bildar en åsikt.

Är tillmötesgående*

Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten har tålamod samt är artig och respektfull.



Den här kandidaten kan ibland missa möjligheter att behandla andra med största möjliga respekt.

Upprätthåller bra arbetsrelationer*

Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten försöker utveckla goda relationer med andra.



Kandidaten kanske inte värdesätter sina arbetsrelationer särskilt högt och kanske inte alltid agerar på sätt som stärker dessa relationer med tiden.

Skapar ett positivt intryck*

Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten styr sitt eget beteende för att skapa ett positivt intryck.



Den här kandidaten kanske inte bryr sig så mycket om hur hen uppfattas av andra och föredrar att vara sig själv.

Anpassar sig till förändring*

Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten accepterar och anpassar sig till förändringar utan svårigheter.



Det finns en större sannolikhet att den här kandidaten anpassar sina metoder efter förändrade krav, men personen kan visa visst motstånd vid större eller mer frekventa förändringar.

Klarar av ovisshet*

Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten är produktiv när roller och situationer inte är tydligt definierade.



Kandidaten förblir sannolikt produktiv även om rollen är tvetydig.

Kontrollerar sina känslor*

Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten kan kontrollera negativa känslor.



Kandidaten kan lättare bli frustrerad i utmanande situationer och kan tycka att det är svårt att dölja känslor inför andra.

Strävar efter att prestera*

Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten skapar krävande mål och gör en beslutsam insats för att uppfylla eller överträffa dem.



Det är sannolikt att kandidaten skapar mål som är ganska krävande men som ändå kan uppnås. Det är sannolikt att kandidaten anstränger sig men fokuserar på de mål som är lättast att uppnå.

Förbättrar sina egna prestationer*

Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten söker utvecklingsmöjligheter i syfte att förbättra sina egna prestationer.



Det kan hända att den här kandidaten inte bryr sig så mycket om att förbättra sina prestationer och hoppar över utvecklingsmöjligheter.