

Service Customer Level Entry

7.1 Center Contact and Retail Report Interview (saciremA)

إخلاء المسؤولية

المعلومات الواردة في هذه الصفحات سرية بطبيعتها وهي معدة فقط للأشخاص المعنيين بها أو غيرهم من الأشخاص المختصين.

ويجب عدم الاعتماد على المعلومات الواردة في التقرير كبديل لنصيحة معينة من أحد المهنيين المؤهلين بشكل صحيح. إذا كانت لديك أي أسئلة محددة عن أمر معين ينبغي استشارة أحد المهنيين المؤهلين بشكل صحيح.

اسم المرشح:

Report Sample



%11 Percentile:

Recommended Not 

التعليمات

يوفر هذا الدليل للقائمين بتنظيم المقابلة مجموعة موحّدة من الأسئلة التي يمكن استخدامها لزيادة تقييم الكفاءات المهمة للمرشحين. جنباً إلى جنبٍ مع أسئلة المقابلة، سوف تجد تعليمات لكيفية تنفيذ المقابلة على أفضل وجه، وأسئلة التحقيق للمساعدة في تيسير إجراء المحادثات، ودليل تقييم لمساعدتك على تسجيل كل رد.

هذا التقرير سرّي وبراد بمحتوياته أن تساعد على توفّع السلوك الوظيفي للمتقدم للعمل. يُرجى ملاحظة أن مُكوّنات التقييم الوارد بيانها في تقرير الحلول المائل ليست مُرَجّحة بقدر متساو. فبعض المُكوّنات مقياس واسعة النطاق للسلوك وبعضها أضيق نطاقاً. تُشير الكفاءات الموسومة بعلامة النجمة (*) إلى مقياس للسلوكيات الأضيق نطاقاً. في حين أن هذه السلوكيات لها أهمية في شأن الدرجة الإجمالية، غير أنها لا تُمثّل ثقلًا كبيراً وترجيحاً إذا ما قورنت بمُكوّنات أخرى ترد في الحل المائل. ويُشير بحثنا إلى أن هذا الترجيح يتنبأ جيداً بأداء الوظيفة. إذا رغبتَ في الحصول على مزيد من المعلومات حول هذا التقرير (بما فيه من درجات) أو أي من المنتجات الأخرى التي تُقدّمها شركة "SHL"، يُرجى الاتصال بمسؤول حسابك.

الإعداد لإجراء المقابلة:

لإجراء مقابلة ناجحة، يتعيّن عمل التحضيرات المناسبة. من الأهمية بمكان استيفاء ما يلي قبل إجراء المقابلة مع المتقدم للوظيفة:

- الإلمام بالكفاءات المرتبطة بالوظيفة واختيار سؤال أو سؤالين من كل اختصاص ليُطرح على الشخص الذي أُجريت معه المقابلات.
- مراجعة طلب المرشح أو استئنافه والإحاطة علماً بأيّ مسائل تحتاج إلى متابعتها. بعض الأمثلة على المشكلات المحتملة تتمثّل في الثغرات في عملية التوظيف أو العمل في وظيفة لمدة تقل عن عام واحد.

التحية والتقديم:

الآن أنت على استعداد لمقابلة المتقدم للوظيفة. عند الترحيب بالمتقدم للوظيفة، عرفهم بنفسك وقدم لهم بعض المعلومات الأساسية عنك. وضّح الغرض من المقابلة، فعلى سبيل المثال، "الغرض من المقابلة هو تحديد أوجه التطابق بين اهتماماتك ومؤهلاتك وبين الوظيفة". قدّم للشخص الذي تقابله لمحّة موجزة عن نظام المقابلة حتى يعرف ما يجب أن يتوقعه. إليك بعض النصائح لتنظيم المقابلة:

- تدوين الملاحظات. يعمل ذلك على تيسير تقييم مقدمي الطلبات بعد ذلك دون نسيان التفاصيل المحددة.
- إخبار مقدم الطلب بأنه سيكون هناك ثمّة وقت في نهاية المقابلة لطرح أيّ تساؤل قد يكون يجول بخاطره.
- وفي نهاية المقابلة، إخبار مقدم الطلب عن الشركة وعن الوظيفة المحددة التي يتقدم بطلب للحصول عليها.

طرح أسئلة المقابلات القائمة على الكفاءة:

أنت الآن على استعداد للبدء في طرح الأسئلة. ابدأ بطرح أسئلتك المتعلقة بطلب المرشح للوظيفة أو سيرته الذاتية. اطرح أسئلة عن تاريخ عمله السابق أو أيّ مشكلات محتملة تكون قد استخلصتها من السيرة الذاتية. وعند إتمامها، انتقل إلى الجزء المنظم من المقابلة بطرح أسئلة مرتبطة بالكفاءات اللازمة للوظيفة. اسأل المتقدم بتدقيق حتى يجيبك إجابة كاملة من خلال طرح أسئلة عن الموقف والسلوك والنتائج.

إنهاء المقابلة:

بعد إتمام طرح جميع الأسئلة، يتعيّن عليك اختتام المقابلة. وضّح إلى المتقدم للوظيفة بعض التفاصيل المحددة المتعلقة بمسؤوليات الوظيفة، وساعات العمل، والراتب، وبعض المعلومات عن الشركة. اقنع المرشح بالوظيفة والشركة من خلال التأكيد على ملاءمته لتلك الوظيفة، والتأكيد على مصادر الرضا الوظيفي، وفرص النمو الوظيفي. وفي نهاية الأمر، اختتم المقابلة بشكر المرشح على وقته مع اطلاعه على الجدول الزمني لسير عملية التقديم.

تقييم المتقدم للوظيفة:

تتمثل الخطوة الأخيرة في تقييم المرشح. يرد فيما يلي بعض النصائح التي تساعدك على إتمام التقييم على نحو صحيح:

- مراجعة الملاحظات التي دوّتها.
- تحديد تقديرات المتقدم للوظيفة على كل كفاءة فضلاً عن تقدير عام من خلال استخدام مقاييس الارتكاز.
- تقرير توصيتك النهائية.

يقيس قابلية إظهار الحماس المستمر عند التعامل مع العملاء. الاعتذار بصدق عن الإزعاج؛ التحلي بالصبر؛ التسامح مع العملاء الغضبيين بهدوء؛ والبحث عن المعلومات أو المنتجات للعملاء.

الرجاء وصف موقف تعاملت فيه بكفاءة عالية مع عميل غير راضٍ.



الموقف: ماذا كان الموقف؟ كيف اكتشفت أن العميل غير سعيد؟



السلوك: كيف قمت بالرد على العميل؟



النتيجة: ماذا كان رد فعل العميل؟ ماذا حدث مع العميل منذ ذلك الموقف؟



أحيانًا لا يفهم الناس ما نحاول إخبارهم به، لذا يتعين علينا تكرار ما قلناه أو محاولة الشرح بطريقة مختلفة. تحدث عن المرة الأكثر صعوبة التي حاولت فيها شرح أمر لشخص.



الموقف: ماذا كنت تحاول أن تقول له؟ ما العقبات التي واجهتك في التواصل؟



السلوك: كيف تغلبت على هذه العقبات؟



النتيجة: كيف كان رد الأشخاص عليك؟ كيف كانت نتيجة الموقف؟



قد يكون من الصعب التعامل مع المقاطعات وطلبات المساعدة عندما يكون لديك الكثير للقيام به في العمل. تحدث عن الوقت الذي تعرضت فيه لأكبر ضغط عندما طلب منك عميل أو زميل العمل المساعدة.



الموقف: ما سبب ضغط الوقت؟ ما نوع المساعدة التي احتاجها الآخرون؟



السلوك: ماذا كان ردك؟



النتيجة: ماذا حدث في الموقف؟



<p>عدم تلبية أهم احتياجات العملاء الأساسية؛ وعدم بذل أي جهد لتلبية احتياجات العملاء؛ وإظهار عدم الاهتمام بخدمة العملاء.</p> <p>عدم الاستجابة لاحتياجات العملاء ومخاوفهم في الوقت المناسب، ورفض مساعدة الآخرين، بصرف النظر عن مدى انشغاله؛ والتأخر في الاستجابة دون الاستعجال حين يكون العميل في حاجة ملحة؛ وتجاهل التعقيبات الواردة من العملاء الخاصة بالمنتجات والخدمات؛ وعدم السعي للحصول على تعقيبات العملاء.</p> <p>تجنب مساعدة الآخرين؛ والتجهم أو عدم إبداء الود حين يتعين علينا مساعدة الآخرين؛ وتحدي أو مواجهة العملاء ممن يصعب إرضائهم، ومن ثم تصعيد العدا.</p> <p>التصرف بغضب عند التعامل مع عميل غير راضٍ؛ وعدم تقديم الاعتذار أو البحث عن طرق لحل المشكلة.</p> <p>العمل على بيع المنتجات والخدمات فحسب؛ وعدم تجسيد احتياجات العملاء في المنتجات والخدمات المتاحة؛ واتجاه أسلوب واحد شامل؛ وعدم محاولة تنسيق الحلول مع احتياجات العملاء.</p> <p>قلما يتم البحث عن طرق لتحسين رضا العملاء.</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>دون المتوسط</p>
<p>تلبية توقعات العملاء من خلال استيفاء الطلبات.</p> <p>الاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء ومخاوفهم والطلبات فور تحديدها.</p> <p>البحث عن طرق لزيادة رضا العملاء (عادةً عندما يتعلق الأمر بالمعاملة الحالية).</p> <p>التأكيد على ضرورة تقديم خدمة عملاء جيدة ومساعدة الآخرين.</p> <p>تقديم الاعتذار للعميل؛ والتعامل مع المشكلة الحالية، غير أنه لا يبذل قصارى جهده لإرضاء العميل.</p> <p>بذل جهد لتلبية احتياجات العملاء.</p>	<p>3</p>	<p>متوسط</p>
<p>تقديم أداء بجودة تفوق التوقعات العادية لخدمة العملاء؛ إظهار التزامات قوية لخدمة العملاء؛ بذل قدر أكبر من الجهد لإنجاز المهمة المطلوبة شخصياً.</p> <p>توقع احتياجات العملاء سواء طويلاً أو قصيرة الأجل ومعالجتها؛ وبذل جهد لفهم احتياجات العملاء/الغير ورغباتهم ومعالجتها؛ والسعي للحصول على التعقيبات الواردة من العملاء عن جميع المنتجات والخدمات.</p> <p>التحلي بالكياسة والود حتى عند التعامل مع عميل يصعب إرضائه.</p> <p>الاعتذار بصدق عند التعامل مع عميل غير راضٍ، والقيام بكل ما يلزم لإرضاء هذا الشخص.</p> <p>تجسيد احتياجات العملاء ومتطلباتهم في الخدمات والمنتجات؛ والعمل مع العملاء لاستكشاف أفضل طريقة لتلبية احتياجاتهم، حتى وإن كان هذا يعني عدم إتمام عملية بيع.</p> <p>البحث بفاعلية عن طرق لتحسين رضا العملاء والتجربة الشاملة مع الشركة.</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>فوق المتوسط</p>

يقيس إلى أي مدى يلاحظ المرشح السلوك ويحلله لفهم رد فعل الآخرين ووجهات نظرهم.

أخبرنا عن موقف غيّرت فيه خططك مراعاةً للآراء الصادرة من الآخرين.

الموقف: ماذا كانت الخطط الأصلية؟ لماذا كان من المهم مراعاة آراء الآخرين؟

السلوك: ماذا فعلت لمراعاة آراء الآخرين؟ كيف غيّرت خططك؟

النتيجة: كيف شعر كل شخص تجاه الخطة المعدلة؟

أخبرني عن وقت كان عليك فيه التفكير في موقف معتمداً على وجهة نظر شخص آخر.

الموقف: ماذا كان الموقف؟ من كان الشخص الآخر؟

السلوك: كيف تعاملت مع تغيير وجهة نظرك؟

النتيجة: ما الذي حدث بعد التفكير في الموقف من وجهة نظر الشخص الآخر؟

وجد صعوبة في فهم سبب تصرف شخص ما بطريقة معينة؛ وعجز عن رؤية المشهد من وجهة نظر شخص آخر.	1 2	دون المتوسط
كان لديك بعض التفسير عن سبب تصرف شخص ما بطريقة معينة؛ وغالباً ما يمكنه رؤية الموقف كما يراه شخص آخر.	3	متوسط
تفهم سبب تصرف شخص ما بطريقة معينة؛ وتمكن من رؤية الموقف بدقة من وجهة النظر الأخرى.	4 5	فوق المتوسط

يقيس إلى أي مدى يستمع المرشح بصبر وانتباه.

أخبرنا عن وقت استمعت فيه إلى شخص ما دون مقاطعته.

الموقف: مَن كان الشخص الآخر؟ ما الذي كان يثيرك به الشخص؟

السلوك: كيف أتحت الفرصة للشخص ليعلم أنك كنت متبهاً؟

النتيجة: كيف تسير علاقتك بهذا الشخص حالياً؟

أخبرنا عن وقت تجتبت فيه إصدار استجابتك إلا بعد أن انتهى الطرف الآخر من طلب النصيحة.

الموقف: ما الموضوع الذي كان الشخص الآخر يطلب النصيحة بشأنه؟

السلوك: كيف استطعت الامتناع عن إبداء الرأي إلا بعد الاستماع إلى كل ما كان ينبغي على الشخص الآخر قوله؟

النتيجة: كيف تلقى الشخص الآخر رأيك؟

عبر عن الآراء قبل الاستماع إلى كل ما يتعين على الآخرين قوله، وفضل أن يكون المتحدث الوحيد.	1 2	دون المتوسط
بدأ في طرح رأي قبل الاستماع إلى كل الوقائع، واستمعت بكثرة الحديث.	3	متوسط
امتنع عن طرح الرأي لحين الاستماع إلى كل الوقائع؛ واستمعت بالإنصات بنفس قدر التحدث أو أكثر.	4 5	فوق المتوسط

إبداء الكياسة

4

يعمل ذلك على قياس مدى الصبر الذي يتحلّى به المرشّح وأدبه واحترامه.

أخبرنا عن موقف لم تتمكن فيه من تلبية توقعات شخص ما، رغم أنك بذلت كافة الجهود.



من كان ذلك الشخص وكم مقدار المدة التي عملتها معه؟ ماذا كانت توقعاته؟ عند أي مرحلة عرفت أنك لن تتمكن من تلبية هذا التوقع؟

الموقف:



ماذا فعلت عندما أدركت أنك لا تستطيع تلبية توقعاته؟

السلوك:



كيف أثر هذا الموقف على علاقتك بهذا الشخص؟ ما الذي قد تؤديه بصورة مختلفة، إن وجد، في المرة التالية التي تكون فيها غير قادر على تلبية توقعات شخص آخر؟

النتيجة:



أخبرنا عن موقف تفاعلت فيه بشكل بناء مع النقد الصادر من عميل أو مشرف أو معلم.



ما العمل الذي كنت تقوم به؟

الموقف:



ماذا كان النقد ومن الشخص الذي قدّمه؟

السلوك:



ماذا فعلت استجابةً للنقد؟

النتيجة:



لم يُظهر الصبر أو رباطة الجأش عند التعامل مع شخص صعب التفاعل معه.	1 2	دون المتوسط
استجاب بصبر ولباقة لمعارضة شخص ما، ولكنه بذل جهداً كبيراً لتحقيق ذلك.	3	متوسط
استجاب بطريقة أكثر لباقة وود لشخص من الصعب إرضاءه.	4 5	فوق المتوسط

المحافظة على بناء علاقات عمل جيدة*

يقيس مدى بذل المرشح للجهد في تطوير العلاقات الجيدة مع الآخرين.

أخبرني عن وقت قمت فيه ببناء تواصل مع شخص يصعب التوافق معه.



الموقف: ماذا كان الموقف؟ كيف كان يصعب التوافق مع هذا الشخص؟



السلوك: ماذا فعلت لمحاولة بناء علاقة مع هذا الشخص.



النتيجة: ماذا كانت النتيجة؟ هل نجحت في بناء علاقة مع هذا الشخص؟



أخبرني عن وقت كان من المهم فيه بالنسبة لك بناء علاقة عمل جيدة مع أحد الأقران أو زملاء العمل.



الموقف: ماذا كان الموقف؟ لماذا كان من المهم بالنسبة لك بناء العلاقة؟



السلوك: ماذا فعلت للحفاظ على علاقة العمل؟



النتيجة: كيف استفدت من هذه العلاقة؟



لم يسع لتحسين العلاقات القوية مع الآخرين في العمل أو الحفاظ عليها.	1 2	دون المتوسط
حافظ على العلاقات القوية مع الآخرين في مجموعة العمل المباشرة.	3	متوسط
قام ببناء علاقات عمل قوية داخل مجموعة العمل المباشرة وخارجها.	4 5	فوق المتوسط

ترك انطباعاً إيجابياً*

يعمل ذلك على قياس مدى تمكّن المرشّح من إدارة سلوكياته لترك انطباعاً إيجابياً.

اوصف لنا موقفاً أظهرت فيه الاتزان ورباطة الجأش والكفاءة المهنية عند التعامل مع شخص غير راضٍ.



الموقف: ماذا كان الموقف، ومن الذي كنت تتفاعل معه؟



السلوك: كيف أظهرت الاتزان ورباطة الجأش والكفاءة المهنية؟



النتيجة: ماذا كانت النتيجة؟



أخبرنا عن أفضل ثناء أو تقدير حصلت عليه في العمل أو المدرسة يثبت احترافتك.



الموقف: ماذا كان الثناء أو التقدير الذي تلقته؟ ماذا كان الإنجاز الذي حققته لتستحق التقدير؟



السلوك: ما الذي فعلته وساعدك على نيل الإشادة أو المكافأة أو التقدير؟



النتيجة: كيف أثر هذا التقدير على عملك؟



لديه صعوبة في الحفاظ على الاحترافية في الموقف المنوط بالتحدي.	1 2	دون المتوسط
أنجز بشكل ملائم عند التعرض لتحدي، لكنه ربما وجد صعوبة في المحافظة على هدوئه عندما يتعرض لموقف أكثر تحدياً.	3	متوسط
تمسك بالاحترافية والتوازن، حتى في الموقف الذي يتعرض فيه لتحدي كبير.	4 5	فوق المتوسط

التكيف مع التغيير*

يعمل ذلك على قياس مدى قبول المرشح للتغييرات وتكيفه معها بسهولة ويسر.

أخبرنا عن موقف كان عليك فيه تغيير طريقة تعاملك مع شيء ما.

الموقف: ماذا كان الموقف الذي تطلب التعامل فيه بشكل مختلف؟

السلوك: ماذا فعلت للتأكد من أنك غيرت منهجك بفعالية؟

النتيجة: كيف انتهى الموقف؟ هل كنت ناجحاً؟

أخبرنا عن موقف كان عليك فيه التعامل مع خطة تتغير بشكل غير متوقع أو في وقت قصير.

الموقف: ماذا كان الموقف؟

السلوك: كيف تعاملت مع التحدي؟

النتيجة: كيف تخطط لتطبيق ما تعلمته في هذا الموقف؟

شعر بالضغط عند مطالبته بتغيير أسلوبه المعتاد في العمل.	1 2	دون المتوسط
تكيف جيداً مع التغيير وحافظ على الإنتاجية العادية في العمل.	3	متوسط
شعر بالحماس للتغيير، وتكيف بسهولة مع التغييرات في البيئة.	4 5	فوق المتوسط

يقيس مدى إتجائية المرشح عندما لا تكون الأدوار والمواقف محددة بوضوح.

متى كانت آخر مرة تعلمت فيها مهارة جديدة لم تكن متأكدًا بشأنها؟



الموقف: ماذا كان الموقف؟ لماذا كان يجب عليك تعلم المهارة الجديدة؟



السلوك: ماذا فعلت لتعلم المهارة الجديدة؟



النتيجة: ماذا كانت النتيجة؟



أخبرني عن موقف كان عليك فيه التأقلم مع مهمة صعبة للغاية أو تتطلب الكثير من الجهد.



الموقف: ماذا كان الموقف والمهمة؟



السلوك: ماذا فعلت للتأقلم؟



النتيجة: ماذا كانت النتيجة؟



كان يشعر بعدم الارتياح والانزعاج عند نقص المعلومات الواضحة.	1 2	دون المتوسط
كان يشعر بالارتياح عند نقص المعلومات الواضحة؛ نظر إلى حالات الغموض نظرة إيجابية.	3	متوسط
اعتبر الغموض في مكان العمل فرصة مثيرة؛ رأى في أوقات الغموض فرصًا جديدة.	4 5	فوق المتوسط

التحكّم في المشاعر*

يقيس مدى تحكّم المرشح في مشاعره السلبية.

أخبرني عن وقت عصيب حافظت فيه على ثباتك عندما ظهرت عقبة في طريقك.



- الموقف: ماذا كان مصدر الضغط العصبي في الموقف؟
- السلوك: ما الإجراءات المحددة التي اتخذتها للتعامل مع العقبة أو العائق؟
- النتيجة: كيف ساعدتك هذه التجربة في المواقف العصيبة الأخرى؟

اوصف موقفًا حيث كان يوجد شيئًا في العمل يسبب لك شعورًا بالإحباط.



- الموقف: ماذا كان الموقف؟ من أو ماذا كان سبب الشعور بالإحباط؟
- السلوك: كيف تعاملت مع عمالك في ذلك الوقت؟
- النتيجة: ماذا كانت النتيجة؟

لم يتمكن من التحكّم في مشاعره بفعالية في المواقف العصيبة.	1 2	دون المتوسط
تحكّم في مشاعره تحت الضغط لكنه واجه صعوبة في الحفاظ على نفس المستوى من الإنتاجية أو التركيز.	3	متوسط
تفاعل بهدوء وثقة عند مواجهة الأزمات؛ لم يجعل المشاعر تؤثر على الإنتاجية أو التركيز.	4 5	فوق المتوسط

السعي نحو الإنجاز*

5

يعمل ذلك على قياس مدى قيام المرشح بتحديد الأهداف كثيرة المطالب وبذل جهده لتحقيق تلك الأهداف أو تجاوزها.

أخبرنا عن أهم هدف في حياتك المهنية.



- الموقف: متى حددت هذا الهدف؟ لماذا يعد مهماً بالنسبة لك؟
- السلوك: ما الذي كان يُحتمل أن تقوم به لمحاولة تحقيق هذا الهدف؟
- النتيجة: ما التقدم الذي أحرزته؟

اعط مثلاً لأصعب هدف منوط بالتحدي وضعتة لنفسك وكيف سعيت لمحاولة تحقيقه.



- الموقف: ماذا كان الموقف؟ ماذا كان الهدف؟
- السلوك: ماذا فعلت لتحقيقه؟
- النتيجة: ماذا كانت النتيجة؟

لم يظهر دليلاً على السعي للنجاح؛ ولم يبذل إلا أدنى قدر من الطاقة أو الوقت لإكمال العمل.	1 2	دون المتوسط
بذل ما يكفي من الجهد لإنجاز الأهداف.	3	متوسط
وضع وحقق أهداف منوطة بالتحدي والمثابرة يبذل جهد إضافي.	4 5	فوق المتوسط

يعمل ذلك على قياس مدى سعي المرشح لاغتنام فرص التطوير من أجل تحسين أدائه الشخصي.

أخبرنا عن موقف أعطاك فيه شخص تعقياً وكيف استجبت له.



الموقف: ماذا كان الموقف؟



السلوك: كيف كان رد فعلك؟



النتيجة: كيف أثر هذا على عملك؟ كيف عرفت ذلك؟



أخبرنا عن موقف اتخذت فيه عهد على نفسك بتعلم مهارة جديدة اعتقدت أنها قد تكون مفيدة لك.



الموقف: ماذا كانت المهارة؟ ما الذي جعلك تريد تعلم المهارة الجديدة؟



السلوك: كيف سعت لتعلم المهارة الجديدة؟ كيف طبقت التعلم الذي حصلت عليه؟



النتيجة: ما المدة التي استغرقها تعلم المهارة الجديدة؟ ماذا كانت النتيجة؟ هل كنت قادراً على تعلم المهارة الجديدة واستخدامها؟



أظهر القليل من الرغبة في التعلم؛ ولم يشارك في الأنشطة إلا إذا كانت مطلوبة.	1 2	دون المتوسط
أظهر بعض الرغبة في التعلم واتخذ خطوات لتحسين المعرفة أو المهارة.	3	متوسط
أظهر قدرًا كبيرًا من المبادرة للتعلم وتحسين الأداء.	4 5	فوق المتوسط