

Entry Level Customer Service Interview Guide

候选人姓名

Sample Report



百分位数 : 11%

✘ 不推荐

免责声明

这些页面所包含信息均为保密性质并且仅适用于与之相关的人员或其他授权个人。

报告中的信息不得替代具有资质的专业人士提供的相关建议。如果您对任何具体事项有任何具体问题，您应该咨询具有资质的专业人士。

百分位数 : %

本指南为面试官提供了一系列标准问题，可用于进一步评估候选人的重要胜任力。除面试问题外，还有关于如何进行面试的说明，有助于促进对话的问题，以及有助于您对每个回答进行评分的评分指南。

本报告不会对外公开，报告内容仅用于预测求职者的工作行为。请注意，解决方案报告中包含的测评组件的权重不同。有些组件是对行为的宽泛衡量，有些则更为具体。星号 (*)

标注的胜任力是对具体行为的衡量。虽然这些行为在总分中占据一定比例，但与解决方案中的其他组件相比，它们的权重并不高。我们的研究表明，这种权重最能反映工作绩效。如需更多关于本报告，包括分数显示SHL其他产品的信息，请联系账户负责人。

面试准备：

为了有效地进行面试，您需要进行适当的准备。在面试求职者之前，您需要完成以下事项：

—熟悉工作要求的相关胜任力，并针对每项胜任力选择一到两个问题提问求职者。

—查看候选人申请或简历，记录下您需要关注的问题。可能存在的疑问包括就业中断或者在某份工作中工作不足一年。

问候和介绍：

现在您可以开始面试求职者了。在开始面试求职者前应，介绍你自己，向他/她提供关于你自己的一些背景信息。解释面试的目的，例如：“这次面试的目的是确定你的兴趣和资历是否与职位匹配。”向求职者简要概述面试的安排，以便他/她知道接下来的步骤。以下是如何组织面试的一些建议：

—做笔记。这有助于更轻松地对求职者进行评估，而不会忘记具体信息。

—告诉求职者，面试结尾会预留时间让其提问。

—面试结束时，向求职者介绍有关公司和其所申请的具体工作的信息。

询问胜任力相关的面试问题：

现在您已准备好开始提问了。首先是有关求职者的申请或简历的问题。询问有关求职者以前的工作经历或您从简历中注意到的任何潜在问题。然后，通过询问与工作胜任力相关的问题，过渡到面试的结构化部分。通过提出由“情境”、“表现”和“结果”组成的探究式问题，引导求职者给您一个完整的回答。

结束面试：

问完所有问题之后，您就需要结束面试了。向求职者提供某些具体信息，可以涵盖工作职责、工作时间、薪酬和有关公司的信息。通过强调工作适合度、从工作中获得满足感以及成长机会，提高求职者对职位和公司的兴趣。最后，感谢求职者抽时间参加面试，并向他/她提供申请流程的时间表，然后结束面试。

对求职者进行评价：

最后一步是评估求职者。以下为帮助您评估求职者的建议：

—查看您的笔记。

—使用定点式量表确定求职者在每一种胜任力上的评分以及总体评分。




—确定您的最终推荐意向。

以客户为中心




3


用于衡量在与顾客沟通时显示出持久热情的倾向。这种特质具体表现为：为带来的不便真诚道歉，耐心、平静地容忍粗鲁的顾客，为顾客寻找信息或产品。




 请列举一个事例，描述你如何最有效地应对一位不满意的顾客。

-  **情境：** 当时是什么情况？你是如何发现顾客不高兴的？
-  **表现：** 你是如何回应顾客的？
-  **结果：** 顾客的反应是什么？这种情况之后，顾客有什么表现？

 有时候人们会无法理解我们想告诉他们的意思，所以我们需要重复我们所说的内容，或者尝试换一种方式来解释。跟我讲一下，当你试图向别人解释某事时，你最艰难的一次经历。

-  **情境：** 你想要告诉他们什么？你在沟通中遇到了什么障碍？
-  **表现：** 你是如何克服这些障碍的？
-  **结果：** 这些人对你的反应如何？这种情况的结果是什么？

 当你在工作中有很多事情要做的时候，如果还要应付其他人的打扰并提供帮助，可能会比较困难。当你承受巨大压力时，如果有顾客或同事要求你提供帮助，你会怎么做。跟我讲一下你当时的经历。

-  **情境：** 导致时间压力的原因是什么？对方需要什么样的帮助？
-  **表现：** 您是怎么应对的？
-  **结果：** 最后结果如何？

<p>低于平均水平</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>不能满足哪怕是最基本的顾客需求；不会努力满足顾客的需求；未对服务顾客表现出兴趣。</p> <p>不能及时响应顾客的需求和关切；无论自己是否繁忙，都拒绝帮助他人；在顾客有迫切需求时响应慢，没有紧迫感；忽视顾客针对产品和服务的反馈；不会寻求顾客的反馈。</p> <p>避免帮助他人；别人要求帮助时，就满脸不高兴或不友好；质问或对抗难缠的顾客，导致矛盾升级。</p> <p>应对不满意的顾客时，行为急躁；不愿意道歉或寻找解决问题的方法。</p> <p>只是努力出售产品和服务；不能将顾客需求与现有产品和服务结合在一起；采用一成不变的方式；不能针对顾客的需求努力寻求解决办法。</p> <p>很少想办法提高顾客满意度。</p>
<p>平均水平</p>	<p>3</p>	<p>满足要求，达到顾客期望。</p> <p>一旦确定顾客的需求、关切和要求，及时作出响应。</p> <p>探索提高顾客满意度的方法（通常与当前交易相关）。</p> <p>强调提供良好顾客服务和帮助他人的必要性。</p> <p>向顾客道歉，处理当前的问题，但是不会作出额外努力使顾客满意。</p> <p>努力满足顾客的需求。</p>
<p>高于平均水平</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>以远远超出正常期望的方式服务顾客；展现出对顾客服务的坚定承诺；超越个人职责范围。</p> <p>预见并解决近期和长期的顾客需求和潜在问题；努力了解并满足顾客/其他人的需求和愿望；寻求顾客针对所有产品和服务的反馈意见。</p> <p>即使在应对难缠的顾客时，也能保持礼貌和友好。</p> <p>在应对不满意的顾客时，真诚道歉，尽一切努力使顾客满意。</p> <p>将顾客需求与现有产品和服务结合在一起；与顾客共同探讨满足他们需求的最好方式，即使这意味着不能达成销售。</p> <p>积极探索如何提高顾客满意度，并改善顾客对公司的整体体验。</p>

理解他人*



用于衡量求职者通过观察和分析来了解他人的行动和想法的程度。

请讲一个你因考虑到其他人的观点而改变计划的事例。

- 情境：** 你的原计划是什么？为什么考虑其他人的观点很重要？
- 表现：** 你是如何搜集其他人观点的？您对原计划进行了哪些改变？
- 结果：** 其他人对变更后的计划怎么看？

讲一个你必须以其他人的角度思考问题的事例。

- 情境：** 当时是什么情况？对方是谁？
- 表现：** 你是如何改变的你的思考角度的？
- 结果：** 在从他人的角度思考问题后，你采取了哪些措施？

<p>低于平均水平</p>	<p>1 2</p>	<p>很难理解他人的行为；不能从他人的角度看待问题。</p>
<p>平均水平</p>	<p>3</p>	<p>对他人行为有一定见解；基本上能从他人角度看待问题。</p>
<p>高于平均水平</p>	<p>4 5</p>	<p>理解他人行为；能准确地从他人角度看待问题。</p>

有效倾听*



用于衡量求职者倾听他人的耐心度和专注度。

请讲一个你专注倾听他人、没有打断谈话的事例。

- 情境：** 对方是谁？谈话内容是什么？
- 表现：** 你是如何让对方知道你在专注倾听的？
- 结果：** 你现在和对方的关系如何？

请讲一个你在他人征求完意见后，才作出回答的事例。

- 情境：** 他人征求的是关于什么的意见？
- 表现：** 你是如何在听完他人陈述完所有必要信息后方形成自己观点的？
- 结果：** 你所提供意见的接受度如何？

低于平均水平	<p>1</p> <p>2</p>	听取他人意见前自己先发表意见，倾向于完全掌控话语权。
平均水平	<p>3</p>	在了解所有事实前发表意见；享受掌握主导地位。
高于平均水平	<p>4</p> <p>5</p>	了解所有事实后才发表意见；对于听和说同等享受，或者听甚于说。

礼貌待人*



用于衡量求职者保持耐心、礼貌和尊敬他人的能力。

请讲一个尽管你已竭尽全力但仍无法满足他人期望的事例。

- 情境：** 这个人是谁？你与他/她共事时间多久？他/她的期望是什么？你是在什么时候知道自己无法满足该期望的？
- 表现：** 当你意识到你不能满足其期望时，你做了什么？
- 结果：** 这一情境对你与此人的关系有何影响？如果再遇到你无法满足他人期望的情况，你会采取哪些不同做法？

请讲一个你积极响应客户、主管或老师的批评的事例。

- 情境：** 您当时正在干什么？
- 表现：** 这是什么样的批评？批评你的人是谁？
- 结果：** 对于这些批评，你是怎么做的？

低于平均水平	<p>1</p> <p>2</p>	在与难以相处的人打交道时，表现得没有耐心或礼貌。
平均水平	<p>3</p>	能与难以相处的人耐心、礼貌地相处，但需要十分努力才能做到。
高于平均水平	<p>4</p> <p>5</p>	能与难以取悦的人耐心、礼貌地相处。

保持良好的工作关系*



用于衡量求职者努力发展与他人的良好关系的程度。

请讲一个事例，描述您如何与一个很难相处的人建立了联系。

- 情境：** 当时的情况如何？那个人在哪方面难以相处？
- 表现：** 为了与这个人建立关系，您做了什么？
- 结果：** 结果如何？您成功地与这个人建立关系了吗？

请讲一个事例，在这个事例中，和同事建立良好的工作关系对您很重要。

- 情境：** 当时的情况如何？建立这种关系对您来说为什么很重要？
- 表现：** 为了保持这种工作关系，您做了什么？
- 结果：** 这种关系对您有什么好处？

低于平均水平	1 2	在工作中没有寻求改善或维持与他人的牢固关系。
平均水平	3	与自己工作小组中的其他同事保持了牢固的关系。
高于平均水平	4 5	在自己工作小组之内和之外都建立了牢固的工作关系。

营造积极印象*



用于衡量求职者管理自己的行为以创造积极印象的能力。

请讲一个事例，描述在与某位心情不好的人互动时，你是如何显示出风度和专业精神。

- 情境：** 具体情况是什么？和你互动的是什么人？
- 表现：** 你是如何展示风度和专业精神的？
- 结果：** 结果如何？

请说说你在工作或学习中收到的、最能证明你专业性的称赞或认可。

- 情境：** 您得到的夸奖或认可是什么？使你获得认可的成就是什么？
- 表现：** 您所做的让您赢得称赞、奖励或认可的事情是什么？
- 结果：** 该认可对你的工作有何影响？

低于平均水平	<p>1</p> <p>2</p>	在艰难处境中很难保持专业性。
平均水平	<p>3</p>	面对挑战时表现出一定专业性，但在更为艰难的处境中可能难以保持镇定。
高于平均水平	<p>4</p> <p>5</p>	即使处于非常艰难的处境，也能保持专业和风度。

适应变化*



用于衡量求职者毫无困难地接受和适应变化的程度。

请讲一个你需要改变处理事情方法的事例。

- 情境：** 这件需要不同方法来处理的事情的具体情况是什么？
- 表现：** 为了确保对方法的改变有效，你做了什么？
- 结果：** 事情最后的结果如何？您是否做到了？

请讲一个你必须应对计划意外变更或在短时间内予以应对的事例。

- 情境：** 您当时面对的改变是什么？
- 表现：** 您是如何应对这一挑战的？
- 结果：** 你打算如何将你在这次经历中学到的东西学以致用？

<p>低于平均水平</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>当需要改变常用方法时，会感到一定压力。</p>
<p>平均水平</p>	<p>3</p>	<p>适应了改变且能保持正常工作效率。</p>
<p>高于平均水平</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>改变激发了斗志；很容易适应了环境中的改变。</p>

应对不确定性*



用于衡量在职责和情况不明确的情况下，求职者能否有效工作的程度。

请讲一个您无法用过往先例/程序来应对的新任务。

- 情境：** 当时的情况如何？
- 表现：** 当您意识到您不能依靠之前的程序时，您采取了什么做法？
- 结果：** 结果如何？您打算如何从这种情况中汲取教训？

描述一下您最近承担新职责的情况。

- 情境：** 当时的情况如何？您的新责任包括哪些？
- 表现：** 您采取了哪些具体行动来应对新的责任？
- 结果：** 结果如何？这对您履行所有职责的方式有什么影响？

低于平均水平	<p>1</p> <p>2</p>	缺少明确的信息时，会感觉不自在。
平均水平	<p>3</p>	即使缺少明确的信息，仍能感到自在；以积极的眼光看待不确定性。
高于平均水平	<p>4</p> <p>5</p>	觉得工作场所的不确定性令人兴奋；在模糊性中看到机会。

控制情绪*



用于衡量求职者控制负面情绪的能力。

跟我讲一个事例，描述你如何面对障碍和压力保持沉着冷静。

- 情境：** 在那种情况下，什么事情让你感到压力？
- 表现：** 你采取了什么具体措施来应对障碍或限制？
- 结果：** 此次经历如何帮助你应对其他压力？

描述一个事例，在此事例中，你因工作上的问题而感到沮丧。

- 情境：** 当时是什么情况？是什么人或什么事让你感到沮丧？
- 表现：** 你当时是如何处理你的工作的？
- 结果：** 结果如何？

低于平均水平	<p>1</p> <p>2</p>	在压力情况下无法有效控制情绪。
平均水平	<p>3</p>	在压力之下能够控制情绪，但很难保持同样的生产效率或专注水平。
高于平均水平	<p>4</p> <p>5</p>	面对危机时，能够冷静而自信地进行应对；不会让情绪影响生产效率或专注水平。

努力实现目标*



用于衡量求职者设定高目标并努力达到或超越这些目标的程度。

跟我讲讲你最为重要的职业目标。

- 情境：** 你是什么时候定下这个目标的？为什么这个目标对你十分重要？
- 表现：** 为了实现这个目标，你做了什么？
- 结果：** 你取得了什么样的进展？

请讲一个事例，描述你给自己设立的难度最大的目标，以及你是如何努力实现该目标的。

- 情境：** 您当时面对的改变是什么？你的目标是什么？
- 表现：** 为了实现目标，你做了什么？
- 结果：** 结果如何？

低于平均水平	<p>1</p> <p>2</p>	缺乏追求成功的动力；仅花费极少的精力或时间来完成工作。
平均水平	<p>3</p>	付出足够努力来达到目标。
高于平均水平	<p>4</p> <p>5</p>	设立并完成具有挑战性的目标，坚持为之加倍努力。

改善个人表现*



请讲一下在收到他人反馈后，你是如何回应的。

- 情境：** 当时是什么情况？
- 表现：** 您在该情景中如何回应？
- 结果：** 这对你的工作有何影响？你是如何进行判断的？

请讲一个事例，描述你自行学习某项你认为可能有用的新技能的经历。

- 情境：** 该新技能是什么？你为什么想学习这个新技能？
- 表现：** 你是如何学习这个新技能的？你是如何将其学以致用？
- 结果：** 学习这个新技能花了多长时间？结果如何？您学会这个新技能了吗？

低于平均水平	<p>1</p> <p>2</p>	学习意识不强；工作被动应付。
平均水平	<p>3</p>	有一定学习意识，有提高知识技能的实际行动。
高于平均水平	<p>4</p> <p>5</p>	对学习和业绩提升表现出极大主动性。