

Kundeservice begynderniveau butik og kontaktcenter 7.1 (Amerika) – rapport til interview

Kandidatnavn:

Sample Report



Percentil: 11%

✘ Anbefales ikke

Ansvarsfraskrivelse

Oplysningerne på disse sider er af fortrolig karakter og er kun tilsigtet den person, eller de personer, som oplysningerne tilhører samt andre specifikt godkendte personer.

Informationerne i denne rapport må ikke tillægges større værdi end anbefalingerne fra en person, der besidder de fornødne kvalifikationer. Hvis du har specifikke spørgsmål vedr. bestemte dele af rapporten, skal du rådføre dig med en person, der besidder de fornødne kvalifikationer.

Instruktioner

Denne vejledning er en standardsamling af spørgsmål, interviewere kan benytte til at evaluere ansøgers kompetencer yderligere. Sammen med interviewspørgsmål finder du anvisninger til, hvordan du bedst kan gennemføre interviewet samt stille granskende spørgsmål, som kan gøre samtalen lettere. Der er også en vurderingsvejledning, som hjælper dig med pointgivning på hvert spørgsmål.

Interviewforberedelser:

God forberedelse er altafgørende for et udbytterigt interview. Det er vigtigt at gøre følgende, før du interviewer en ansøger:

- Sætte dig ind i, hvilke kompetencer, der kræves i jobbet, og vælge en eller to spørgsmål, du vil stille ansøgeren, indenfor hver kompetence.
- Gennemgå ansøgerens ansøgning eller CV og notere eventuelle problemstillinger, du vil spørge ind til. Eksempler på potentielle problemstillinger er huller i ansøgerens beskæftigelsesperiode eller ansættelser, der har varet under et år.

Hilsen og introduktion:

Nu er du klar til at møde ansøgeren. Hils på ansøgeren, præsenter dig og giv ham/hende noget baggrundsinformation om dig selv. Forklar formålet med interviewet, f.eks.: "Formålet med den her samtale er at finde ud af, om dine interesser og kvalifikationer matcher med jobbet." Fortæl ansøgeren, i korte træk, hvordan interviewet vil forløbe, så han/hun ved, hvad der kommer til at ske. Nogle tips til et struktureret interview:

- Tag notater. Notaterne vil gøre det lettere at evaluere de enkelte ansøgere bagefter, uden at glemme specifik information.
- Fortæl ansøgeren, at der er sat tid af i slutningen af interviewet til spørgsmål, han/hun måtte ønske at stille.
- I slutningen af interviewet kan du fortælle ansøgeren om virksomheden og specifikt om jobbet, han/hun søger.

Stil kompetencebaserede interviewspørgsmål:

Nu er du klar til at begynde at stille spørgsmål. Begynd med de spørgsmål, du har til ansøgerens ansøgning eller CV. Spørg til tidligere beskæftigelse eller eventuelle problemstillinger, du har bemærket i CV'et. Når I har været omkring problemstillingerne, går du over til den strukturerede del af interviewet ved at stille spørgsmål, der har at gøre med kompetencerne, der kræves i jobbet. Prøv at opfordre ansøgeren til at give dig et fyldestgørende svar ved at stille granskende spørgsmål, der er situations-, adfærds- eller resultatbaserede.

Rund interviewet af:

Når alle spørgsmål er blevet stillet, er det tid til at runde interviewet af. Det er her, du bør give ansøgeren specifikke oplysninger om arbejdsopgaver, arbejdstider, godtgørelse og information om firmaet. Sælg stillingen og firmaet over for ansøgeren ved at fremhæve hans/hendes egnethed til jobbet, faktorer for jobtilfredshed og muligheder for personlig udvikling. Afslut interviewet endeligt ved at takke ansøgeren for hans/hendes tid og informere om tidslinjen for ansøgningsforløbet.

Vurder ansøgeren:

Sidste punkt er evaluering af ansøgeren. Nogle tips, der kan hjælpe dig med at lave en god evaluering:

- Gennemgå dine notater.
- Vurder, hvor godt ansøgeren ligger, hvad angår hver kompetence. Og hvordan, du vurderer, at han/hun ligger samlet set ud fra ankerskalaerne.
- Beslut dig for din endelige anbefaling.

Kundefokus

3


En måling af tendensen til at udvise vedvarende entusiasme i omgangen med kunder. Et karaktertræk, der karakteriseres ved: At undskylde oprigtigt for ulejligheden, at være tålmodig, håndtere grove kunder på en rolig måde og forsøge at finde information og produkter til kunden.

 **Beskriv den situation, hvor du mest effektivt håndterede en utilfreds kunde.**

 **Situationen:** Hvad skete der i situationen? Hvordan blev du klar over, at kunden var utilfreds?

 **Adfærd:** Hvordan svarede du kunden?

 **Udfald:** Hvordan reagerede kunden? Hvad er der sket med kunden siden den situation, du lige har beskrevet?

 **Nogle gange forstår folk ikke, hvad vi forsøger at forklare dem, så vi bliver nødt til at gentage det, vi sagde eller forsøge at forklare det på en anden måde. Fortæl mig om den situation, hvor du havde sværest ved at forklare en person noget.**

 **Situationen:** Hvad forsøgte du at fortælle ham/hende? Hvilke hindringer var der i kommunikationen med ham/hende?

 **Adfærd:** Hvordan overvandt du hindringerne?

 **Udfald:** Hvordan reagerede han/hun overfor dig? Hvad var udfaldet af situationen?

 **Det kan være svært at klare, hvis andre afbryder en eller beder om hjælp, når man er under et stort arbejdspress. Fortæl mig om en situation, hvor du var under størst pres, da en kunde eller kollega bad dig om hjælp.**

 **Situationen:** Hvad var årsagen til tidspresset? Hvilken slags hjælp, havde personen brug for?

 **Adfærd:** Hvordan reagerede du?

 **Udfald:** Hvad var udfaldet af situationen?

<p>Under middel</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Undlader at opfylde selv de mest elementære kundebehov, anstrænger sig ikke for at efterkomme kundens behov, mangler interesse i at tjene kunden.</p> <p>Undlader at efterkomme kundens behov og problemer rettidigt, afviser at hjælpe andre, uanset hvor travlt han/hun har. Reagerer langsomt og uden hast, når en kunde henvender sig med et presserende behov; ignorerer feedback fra kunder om produkter og serviceydelser; opsøger ikke feedback fra kunder.</p> <p>Undgår at hjælpe andre, bliver gnaven eller uvenlig, når andre beder om hjælp; modsiger eller konfronterer besværlige kunder og skaber derved mere fjendtlighed.</p> <p>Har en irriteret attitude, når han/hun har med en utilfreds kunde at gøre; undskylder ikke og forsøger ikke at finde løsninger på problemet.</p> <p>Arbejder udelukkende for at sælge produkter og serviceydelser; inkorporerer ikke kundebehov i de tilbudte produkter og serviceydelser, benytter en onesize passer alle-tilgang; dvs. han/hun forsøger ikke at tilpasse løsningerne ud fra kundens behov.</p> <p>Forsøger sjældent at finde tilgange, der kan øge kundetilfredsheden.</p>
<p>Middel</p>	<p>3</p>	<p>Opfylder kundens forventninger ved at efterkomme anmodninger.</p> <p>Reagerer prompte på kundens behov, problemer og spørgsmål, så snart de identificeres.</p> <p>Undersøger muligheder for at opnå større kundetilfredshed (typisk fordi det er forbundet med den igangværende transaktion).</p> <p>Lægger vægt på behovet for at give god kundeservice og hjælpe andre.</p> <p>Undskylder overfor kunden og håndterer det igangværende problem, men anstrænger sig ikke for at tilfredsstille kunden.</p> <p>Gør en indsats for at opfylde kundens behov.</p>
<p>Over middel</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Overgår i høj grad den almindelige forventning om at tjene kunden, udviser et stærkt engagement i kundeservice, gør mere end sin pligt i jobbet.</p> <p>Foregriber og tager hånd om både kort- og langsigtede kundebehov og potentielle problemer; gør sig umage for at forstå og tage hånd om kunders/andres behov og ønsker – opsøger feedback fra kunder om alle produkter og serviceydelser.</p> <p>Er venlig og høflig, også når han/hun har med en vanskelig kunde at gøre.</p> <p>Undskylder oprigtigt, når han/hun har med en utilfreds kunde at gøre, og gør hvad der skal til, for at kunden bliver tilfreds.</p> <p>Inkorporerer kundebehov og -krav i serviceydelser og produkter; arbejder sammen med kunden på at opfylde kundens behov bedst muligt, også selvom det betyder, at der ikke bliver noget salg.</p> <p>Undersøger aktivt tilgange, der kan øge kundetilfredsheden og den overordnede oplevelse, kunden har i sin interaktion med virksomheden.</p>

Forstå andre*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren observerer og analyserer andres adfærd for at forstå deres reaktioner og perspektiver.

Fortæl mig om en situation, hvor du ændrede dine planer i lyset af andres synspunkter.

- Situationen:** Hvad var dine oprindelige planer? Hvorfor var det vigtigt at tage højde for andres meninger?
- Adfærd:** Hvad gjorde du for at tage højde for de andres meninger? På hvilke punkter ændrede du dine planer?
- Udfald:** Hvordan havde de andre det med de ændrede planer?

Fortæl mig om en situation, hvor du skulle anskue en situation fra en anden persons perspektiv.

- Situationen:** Hvad skete der i situationen? Hvem var den anden person?
- Adfærd:** Hvad gjorde du for at ændre dit perspektiv?
- Udfald:** Hvad skete der, efter at du havde anskuet situationen fra den anden persons perspektiv?

Under middel	<p>1</p> <p>2</p>	Havde svært ved at forstå, hvorfor en anden person opførte sig på en bestemt måde; formåede ikke at se situationen fra personens perspektiv.
Middel	<p>3</p>	Havde nogen indsigt i, hvorfor en person opførte sig på en bestemt måde; kunne i de fleste tilfælde se situationen fra personens perspektiv.
Over middel	<p>4</p> <p>5</p>	Forstod, hvorfor en person opførte sig på en bestemt måde; kunne se situationen præcist fra personens synsvinkel.

Lytter på en effektiv måde*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren lytter tålmodigt og opmærksomt.

Fortæl mig om en situation, hvor du lyttede til en person uden at afbryde ham/hende.

Situationen: Hvem var den anden person? Hvad fortalte personen dig?

Adfærd: Hvordan lod du personen vide, at du lyttede opmærksomt?

Udfald: Hvordan er dit forhold til ham/hende i dag?

Fortæl mig om en situation, hvor du ventede med at formulere et svar, indtil personen var helt færdig med at spørge dig til råds.

Situationen: Hvad spurgte personen dig til råds om?

Adfærd: Hvordan undgik du at danne dig en mening, før du havde hørt alt det, som personen havde at sige?

Udfald: Hvordan blev din mening modtaget?

Under middel	1	Gav sine meninger til kende, inden han/hun havde hørt alt det, de andre havde at sige; foretrak at være den, der talte.
	2	
Middel	3	Begyndte at give sit besyv på sagen, inden han/hun havde hørt alle facts; havde det rigtig godt med at være den, der talte mest.
Over middel	4	Undlod at give sit besyv med på sagen, inden han/hun havde hørt alle facts; havde det lige så godt eller bedre med at lytte, end han/hun havde det med at tale.
	5	

Udviser høflighed*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren er tålmodig, høflig og respektfuld.

Fortæl mig om en situation, hvor du ikke formåede at opfylde en persons forventninger til trods for din ihærdige indsats.

Situationen: Hvem var personen, og hvor længe havde du arbejdet sammen med ham/hende? Hvad var hans/hendes forventning? Hvornår fandt du ud af, at du ikke kunne leve op til forventningen?

Adfærd: Hvad gjorde du, da det gik op for dig, at du ikke kunne opfylde hans/hendes forventning?

Udfald: På hvilken måde påvirkede situationen dit forhold til denne person? Hvad vil du gøre anderledes næste gang, du ikke formår at leve op til en persons forventninger? Eller vil du ikke gøre noget anderledes?

Fortæl mig om en situation, hvor du reagerede konstruktivt på noget kritik, som du fik af en kunde, supervisor eller underviser.

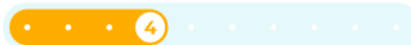
Situationen: Hvad arbejdede du på?

Adfærd: Hvad lød kritikken på, og hvem kom den fra?

Udfald: Hvad gjorde du som reaktion på kritikken?

Under middel	 	Udviste ikke tålmodig eller høflighed i interaktion med en person, som var vanskelig at omgås.
Middel		Reagerede tålmodigt og høfligt overfor en vanskelig person, men skulle anstrenge sig meget for at gøre det.
Over middel	 	Reagerede på den mest høflige og venlige måde overfor en person, som var svær at stille tilfreds.

Opretholder gode arbejdsrelationer*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren gør en indsats for at udvikle personlige relationer til andre.

Fortæl mig om en situation, hvor du syntes, det var en udfordring, at opbygge og bevare en god arbejdsrelation til en fagkollega eller en anden medarbejder.

Situationen: Hvad skete der i situationen? Hvorfor var det vanskeligt at arbejde sammen med denne person?

Adfærd: Hvordan reagerede du på personens adfærd? Hvad gjorde du for få et effektivt samarbejde med personen?

Udfald: Hvordan endte det?

Fortæl mig om en situation, hvor du etablerede en effektiv arbejdsrelation til en person.

Situationen: Hvad var det, der kendetegnede relationen? Hvorfor var relationen så effektiv?

Adfærd: Hvad gjorde du for at opbygge og bevare relationen til personen?

Udfald: Hvordan endte det? Hvilke fælles mål muliggjorde denne relation for jer begge?

Under middel	1	Forsøgte ikke at forbedre eller opretholde stærke relationer til andre på arbejdet.
	2	
Middel	3	Opretholdt stærke relationer til andre i sin nærmeste arbejdsgruppe.
Over middel	4	Opbyggede stærke relationer både indenfor og udenfor sin nærmeste arbejdsgruppe.
	5	

Gør et positivt indtryk*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren ændrer sin egen adfærd for at gøre et positivt indtryk på andre.

Beskriv en situation, hvor du udviste selvsikkerhed og professionalisme i din interaktion med en person, som var forbitret eller utilfreds.

Situationen: Hvad skete der i situationen, og hvem var den anden part?

Adfærd: På hvilken måde udviste du selvsikkerhed og professionalisme?

Udfald: Hvad var udfaldet?

Fortæl mig om den mest positive ros eller anerkendelse, som beviser din professionalisme, og som du fik på dit arbejde eller studie.

Situationen: Hvad var det, der udløste rosen eller anerkendelsen? Hvad havde du opnået, som gjorde dig fortjent til anerkendelsen?

Adfærd: Hvad var det, du gjorde, som var medvirkende til, at du fik ros, belønning eller anerkendelse?

Udfald: Hvilken indvirkning havde denne anerkendelse på dit arbejde?

Under middel	1	<p>Harde svært ved at opretholde professionalisme i en krævende situation.</p>
	2	
Middel	3	<p>Præsterede hensigtsmæssigt, når han/hun blev udfordret, men kan have haft problemer med at bevare fatningen, da han/hun blev placeret i en mere krævende situation.</p>
Over middel	4	<p>Bevarede sin professionalisme og selvsikkerhed, selv da han/hun befandt sig i en situation, som var yderst krævende.</p>
	5	

Omstiller sig til forandringer*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren accepterer forandringer og omstiller sig til dem uden problemer.

Fortæl mig om en situation, hvor du var tvunget til at ændre den måde, hvorpå du håndterede noget bestemt.

- Situationen:** Hvad var det for en situation, som skulle håndteres anderledes?
- Adfærd:** Hvad gjorde du for at sikre dig, at du ændrede din tilgang på en effektiv måde?
- Udfald:** Hvad var udfaldet af situationen? Lykkedes det?

Fortæl mig om en situation, hvor du skulle håndtere en plan, som pludseligt ændrede sig.

- Situationen:** Hvad skete der i situationen?
- Adfærd:** Hvordan håndterede du udfordringen?
- Udfald:** Hvordan vil du bruge det, som du lærte i denne situation, i andre situationer i fremtiden?

<p>Under middel</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Følte sig presset, da han/hun var nødt til at ændre sin sædvanlige tilgang til arbejdet.</p>
<p>Middel</p>	<p>3</p>	<p>Omstillede sig fint til forandringer og opretholdt sin normale produktivitet på arbejdet.</p>
<p>Over middel</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Følte et boost ved forandringer; omstillede sig nemt til forandringer i arbejdsmiljøet.</p>

Kan klare uvished*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren er produktiv, når roller og situationer ikke er tydeligt definerede.

Fortæl mig om en situation, hvor du skulle håndtere noget nyt, som forhindrede dig i at støtte dig til tidligere vaner/procedurer.

- Situationen:** Hvad skete der i situationen?
- Adfærd:** Hvad gjorde du, da det gik op for dig, at du ikke kunne støtte dig til tidligere procedurer?
- Udfald:** Hvad var udfaldet? Hvordan vil du lære af situationen fremadrettet?

Beskriv en situation for nylig, hvor du påtog dig nogle nye arbejdsopgaver.

- Situationen:** Hvad skete der i situationen? Hvad var det for nogle nye ansvarsområder, du fik?
- Adfærd:** Hvad gjorde du helt specifikt for at håndtere de nye ansvarsområder?
- Udfald:** Hvad var udfaldet? Hvilken indvirkning havde det på din tilgang til alle dine andre ansvarsområder?

Under middel	<p>1</p> <p>2</p>	Var utilpas ved situationen, når der manglede klar information.
Middel	<p>3</p>	Harde det fint, når der manglede information, eller situationen var uklar; så uvished fra et positivt perspektiv.
Over middel	<p>4</p> <p>5</p>	Betragtede uvished på arbejdspladsen som noget spændende; så muligheder i perioder med uklarhed.

Bevarer fatningen*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren holder negative følelser under kontrol.

Fortæl mig om en stressende situation, hvor du bevarede fatningen, mens der blev lagt forhindringer i vejen for dig.

- Situationen:** Hvad var det, der var stressende ved situationen?
- Adfærd:** Hvad gjorde du helt specifikt for at håndtere forhindringen eller begrænsningen?
- Udfald:** Hvordan har denne oplevelse været nyttig for dig i stressende situationer?

Beskriv en lejlighed, hvor noget på arbejdet gjorde, at du følte dig frustreret.

- Situationen:** Hvad skete der i situationen? Hvem eller hvad var det, der gjorde dig frustreret?
- Adfærd:** Hvordan greb du dit arbejde an i situationen?
- Udfald:** Hvad var udfaldet?

<p>Under middel</p>	<p>1 2</p>	<p>Formåede ikke at bevare fatningen i stressende situationer.</p>
<p>Middel</p>	<p>3</p>	<p>Bevarede fatningen, når han/hun blev udsat for stress, men havde svært ved at opretholde samme produktivtets- og fokusniveau.</p>
<p>Over middel</p>	<p>4 5</p>	<p>Reagerede på en besindig og selvbevidst måde, da han/hun blev stillet overfor en krise; lod ikke sine følelser påvirke hverken produktivt eller fokus.</p>

Stræber efter at opnå*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren sætter krævende mål og gør en bevidst indsats for at opfylde eller overgå målene.

Fortæl mig om dit allervigtigste karrieremål.

Situationen: Hvornår satte du dig dette mål? Hvorfor er det så vigtigt for dig?

Adfærd: Hvad har du gjort for at prøve at nå dette mål?

Udfald: Hvilke fremskridt har du gjort?

Fortæl mig om det allermest krævende mål, som du har sat dig. Beskriv også, hvordan du bar dig ad med at efterstræbe det.

Situationen: Hvad skete der i situationen? Hvad gik målet ud på?

Adfærd: Hvad gjorde du for at nå målet?

Udfald: Hvad var udfaldet?

<p>Under middel</p>	<p>1 2</p>	<p>Udviste ringe tegn på indre drivkraft til succes; havde muligvis kun brugt minimal energi eller tid på at udføre arbejdet.</p>
<p>Middel</p>	<p>3</p>	<p>Gjorde en tilstrækkelig indsats for at kunne nå mål.</p>
<p>Over middel</p>	<p>4 5</p>	<p>Opstillede og nåede krævende mål, og var vedholdende med en ekstra indsats.</p>

Forbedrer egen præstation*



En måling af i hvilket omfang ansøgeren opsøger udviklingsmuligheder for at forbedre sin egen præstation.

Fortæl mig om en situation, hvor en person gav dig feedback, og beskriv hvordan du reagerede.

- Situationen:** Hvad skete der i situationen?
- Adfærd:** Hvordan reagerede du?
- Udfald:** Hvordan påvirkede det dit arbejde? Hvordan kunne du vide det?

Fortæl mig om en situation, hvor du på eget initiativ lærte en ny færdighed, som du mente ville være nyttig for dig.

- Situationen:** Hvad var det for en færdighed? Hvad var grunden til, at du gerne ville lære den nye færdighed?
- Adfærd:** Hvordan bar du dig ad med at lære den nye færdighed? Hvordan anvendte du det, som du havde lært?
- Udfald:** Hvor lang tid tog det dig at lære den nye færdighed? Hvad var udfaldet? Var du i stand til at lære og anvende den nye færdighed?

Under middel	1	Udviser minimalt ønske om at lære; ville kun deltage i aktiviteter, hvis det var påkrævet.
	2	
Middel	3	Udviser et vist ønske om at lære og gjorde noget konkret for at forbedre viden og kompetencer.
Over middel	4	Udviste stort initiativ til at lære og forbedre egen præstation.
	5	