

Entry Level Customer Service Interview Guide

Name des Bewerbers:

Herr Sample Report



Percentile: 11%

 **Not Recommended**

Disclaimer

Die auf diesen Seiten enthaltenen Informationen sind vertraulich und nur für die hiervon betroffene(n) Person(en) oder andere berechnigte Personen vorgesehen.

Die im Bericht enthaltenen Informationen stellen keine Alternative zu einer Beratung von einem entsprechend qualifizierten Fachexperten dar. Falls Sie konkrete Fragen zu einem bestimmten Thema haben, sollten Sie sich an einen entsprechend qualifizierten Fachexperten wenden.

Anweisungen

Dieser Leitfaden bietet Interviewern eine standardisierte Reihe von Fragen, die zur weiteren Bewertung wichtiger Kompetenzen der Kandidaten verwendet werden können. Neben den Interviewfragen finden Sie Anweisungen, wie Sie das Interview am besten durchführen, Ergänzungsfragen, um die Gespräche zu fördern, sowie einen Leitfaden für die Beurteilung, um Ihnen zu helfen, jeder Antwort eine Punktzahl zu geben.

Dieser vertrauliche Bericht soll Ihnen dabei helfen, Voraussagen über das arbeitsbezogene Verhalten des Bewerbers zu treffen. Bitte beachten Sie, dass die in diesem Lösungsbericht enthaltenen Assessmentkomponenten nicht gleich gewichtet sind. Einige der Komponenten sind breite Maße für Verhaltensweisen und einige sind enger. Mit einem Stern (*) markierte Kompetenzen messen enge Verhaltensweisen. Während diese Verhaltensweisen zwar für die Gesamtpunktzahl wichtig sind, werden sie im Vergleich mit anderen Komponenten in dieser Lösung nicht so schwer gewichtet. Unsere Forschung hat gezeigt, dass diese Gewichtung die Arbeitsleistung am besten vorhersagt. Wenn Sie zusätzliche Informationen zu diesem Bericht (einschließlich der Punktwertung) oder zu anderen Produkten von SHL benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer.

Interview vorbereiten:

Für eine effektive Gesprächsführung bedarf es einer entsprechenden Vorbereitung. Es ist wichtig, folgende Schritte durchzuführen, bevor ein Kandidat/eine Kandidatin interviewt wird:

- Machen Sie sich mit den mit der Position verbundenen Kompetenzen vertraut und wählen Sie aus jeder Kompetenz ein oder zwei Fragen aus, die Sie dem Bewerber/der Bewerberin stellen möchten.
- Sehen Sie sich die Bewerbung oder den Lebenslauf des Kandidaten/der Kandidatin noch einmal an und notieren Sie sich Punkte, bei denen Sie nachhaken müssen. Dies können zum Beispiel Lücken in der Beschäftigungsgeschichte oder Anstellungsverhältnisse sein, die kürzer als ein Jahr dauerten.

Begrüßung und Einleitung:

Jetzt sind Sie bereit, auf den Bewerber zu treffen. Begrüßen Sie ihn, stellen Sie sich vor und geben Sie ihm einige Hintergrundinformationen über sich selbst. Erläutern Sie ihm den Zweck des Gesprächs, indem Sie zum Beispiel Folgendes sagen: „Mit diesem Gespräch möchten wir feststellen, ob Ihre Interessen und Qualifikationen zur ausgeschriebenen Stelle passen.“ Geben Sie dem Bewerber einen kurzen Überblick über die Struktur des Interviews, damit er weiß, was er erwarten kann. Hier ein paar Tipps dazu, wie Sie das Interview strukturieren können:

- Machen Sie sich Notizen. Es wird Ihnen die Beurteilung der Bewerber im Nachhinein erleichtern, ohne die spezifischen Einzelheiten zu vergessen.
- Teilen Sie dem Bewerber/der Bewerberin mit, dass am Ende des Interviews Zeit für seine/ihre Fragen ist.
- Erzählen Sie dem Bewerber/der Bewerberin am Ende des Interviews etwas über das Unternehmen und die Position, für die er/sie sich bewirbt.

Kompetenzbasierte Interviewfragen stellen:

Jetzt sind Sie bereit, Fragen zu stellen. Beginnen Sie mit Fragen zur Bewerbung oder zum Lebenslauf des Bewerbers. Stellen Sie Fragen zu seiner/ihrer vorherigen Arbeitsgeschichte oder etwaigen möglichen Problemen, die Sie im Lebenslauf entdeckt haben. Wenn Sie damit fertig sind, gehen Sie zum strukturierten Teil des Interviews über, indem Sie Fragen zu den Kompetenzen für die Position stellen. Haken Sie nach, um ein vollständiges Bild zu erhalten, indem Sie sich über die Situation, das Verhalten und das Ergebnis erkundigen.

Interview abschließen:

Wenn Sie alle Fragen gestellt haben, müssen Sie das Interview zum Abschluss bringen. Stellen Sie dem Bewerber konkrete Informationen zur Stelle, wie Aufgaben, Arbeitszeit und Gehalt, sowie zum Unternehmen zur Verfügung. Verkaufen Sie dem Bewerber die Stelle und Ihr Unternehmen, indem Sie auf die Eignung für die Stelle, Quellen für die Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz und Wachstumschancen eingehen. Schließen Sie das Interview ab, indem Sie dem Kandidaten für seine Zeit danken und ihm eine zeitliche Vorstellung über den weiteren Ablauf des Bewerbungsprozesses geben.

Bewerber bewerten:

Der letzte Schritt besteht darin, den Kandidaten zu bewerten. Hier sind ein paar Tipps für eine gute Beurteilung:

- Lesen Sie sich Ihre Notizen noch einmal durch.
- Bewerten Sie den Bewerber anhand der Skalen in den einzelnen Kompetenzen sowie insgesamt.
- Legen Sie Ihre abschließende Empfehlung fest.

Kundenorientierung



Hiermit wird die Tendenz gemessen, bei Interaktionen mit Kunden anhaltenden Enthusiasmus zu zeigen. Diese Eigenschaft zeichnet sich durch folgende Merkmale aus: aufrichtiges Entschuldigen für Unannehmlichkeiten, Geduld, Ruhigbleiben bei unhöflichen Kunden und Besorgen von Informationen oder Produkten für Kunden.

Bitte beschreiben Sie eine Situation, in der Sie einen unzufriedenen Kunden besonders effektiv bedient haben.

Situation: Was war die Situation? Wie haben Sie herausgefunden, dass der Kunde nicht zufrieden war?

Verhalten: Wie haben Sie auf den Kunden reagiert?

Ergebnis: Wie hat der Kunde reagiert? Was ist mit dem Kunden seither passiert?

Mitunter verstehen die Leute nicht, was wir Ihnen sagen möchten. In diesen Fällen müssen wir das Gesagte wiederholen oder es mit anderen Worten zu erklären versuchen. **Erinnern Sie sich an die schwierigste Situation, in der Sie jemandem etwas erklären mussten? Erzählen Sie mir davon.**

Situation: Was wollten Sie sagen? Welche Hindernisse gab es bei Ihrer Kommunikation?

Verhalten: Wie haben Sie diese Hindernisse aus dem Weg geräumt?

Ergebnis: Wie hat Ihr Gegenüber auf Sie reagiert? Wie ist die Situation ausgegangen?

Wenn man sehr beschäftigt ist, kann es schwierig sein, bei Unterbrechungen und Bitten um Hilfe richtig zu reagieren. **Erzählen Sie mir von einer Situation, in der Sie unter dem größtem Druck standen als ein Kunde oder Kollege Sie um etwas gebeten hat.**

Situation: Was war der Grund für den Zeitdruck? Was für Hilfe brauchte Ihr Gegenüber?

Verhalten: Wie haben Sie reagiert?

Ergebnis: Was ist in dieser Situation geschehen?

<p>Unterdurchschnittlich</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Erfüllt nicht einmal die einfachsten Kundenbedürfnisse; strengt sich nicht an, die Kunden zufriedenzustellen; zeigt keinerlei Interesse daran, Kunden zu bedienen.</p> <p>Reagiert nicht zügig auf Kundenbedürfnisse und -probleme; weigert sich, anderen zu helfen, egal, wie beschäftigt er/sie gerade ist; reagiert langsam und ohne Eile, wenn ein Kunde mit einem dringenden Wunsch an ihn/sie herantritt; ignoriert Kundenfeedback zu Produkten und Dienstleistungen; holt kein Feedback von Kunden ein.</p> <p>Vermeidet es, anderen zu helfen; ist missmutig oder unfreundlich, wenn er/sie anderen helfen soll; geht bei schwierigen Kunden auf Konfrontationskurs und sorgt so für eine noch feindlichere Stimmung.</p> <p>Handelt beim Umgang mit unzufriedenen Kunden gereizt; entschuldigt sich nicht und sucht auch nicht nach Wegen, das Problem zu lösen.</p> <p>Konzentriert sich nur auf das Verkaufen von Produkten und Dienstleistungen; berücksichtigt bei der Auswahl aus den verfügbaren Produkten und Dienstleistungen nicht die Anforderungen des Kunden; handelt nach dem Motto „One size fits all“; versucht nicht, Lösungen mit den Anforderungen des Kunden in Einklang zu bringen.</p> <p>Sucht selten nach Möglichkeiten, die Kundenzufriedenheit zu verbessern.</p>
<p>Durchschnittlich</p>	<p>3</p>	<p>Entspricht den Kundenerwartungen, indem die Bedürfnisse des Kunden erfüllt werden.</p> <p>Reagiert zügig auf Kundenbedürfnisse, -probleme und -anfragen, wenn diese erst einmal identifiziert sind.</p> <p>Sucht nach Möglichkeiten, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen (üblicherweise im Zusammenhang mit dem aktuellen Fall).</p> <p>Betont die Notwendigkeit, guten Kundendienst bereitzustellen und anderen zu helfen.</p> <p>Entschuldigt sich beim Kunden und kümmert sich um das aktuelle Problem, unternimmt aber keine Extraanstrengungen, um den Kunden zufriedenzustellen.</p> <p>Bemüht sich, die Kundenbedürfnisse zu erfüllen.</p>

<p>Überdurchschnittlich</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Übertrifft hinsichtlich des Zufriedenstellens der Kunden deutlich die normalen Erwartungen; zeigt hohes Engagement für den Dienst am Kunden; geht persönlich weit über das Mindestmaß hinaus.</p> <p>Ahnt voraus, welche Bedürfnisse und Probleme die Kunden kurz- und längerfristig haben könnten; bemüht sich, die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden/anderer zu verstehen und zu erfüllen; holt bei allen Produkten und Dienstleistungen Feedback von den Kunden ein.</p> <p>Ist auch beim Umgang mit schwierigen Kunden zuvorkommend und freundlich.</p> <p>Entschuldigt sich gegenüber unzufriedenen Kunden aufrichtig und tut, was getan werden muss, um sie zufriedenzustellen.</p> <p>Berücksichtigt bei der Auswahl von Dienstleistungen und Produkten die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden; versucht, zusammen mit den Kunden Wege zu finden, wie deren Bedürfnisse am besten erfüllt werden können, auch wenn dies nicht zu einem Verkaufsabschluss führt.</p> <p>Sucht aktiv nach Möglichkeiten, die Kundenzufriedenheit und den Gesamteindruck der Kunden vom Unternehmen zu verbessern.</p>
------------------------------------	-------------------	--

Andere verstehen*



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat Verhaltensweisen beobachtet und analysiert, um die Reaktionen und Sichtweisen anderer zu verstehen.

Denken Sie an eine Situation zurück, in der Sie aufgrund der Berücksichtigung anderer Meinungen Ihre Pläne geändert haben.

Situation: Wie sahen Ihre ursprünglichen Pläne aus? Warum war es wichtig, die Meinungen anderer zu berücksichtigen?

Verhalten: Was haben Sie getan, um die Meinungen anderer zu berücksichtigen? Inwiefern haben Sie Ihre Pläne geändert?

Ergebnis: Wie sind die geänderten Pläne bei den anderen angekommen?

Denken Sie an eine Situation zurück, in der Sie über etwas aus der Sicht einer anderen Person nachdenken mussten.

Situation: Was war die Situation? Wer war die andere Person?

Verhalten: Wie sind Sie das Ändern der Sichtweise angegangen?

Ergebnis: Was ist passiert, nachdem Sie die Situation aus der Sicht der anderen Person betrachtet haben?

Unterdurchschnittlich	<p>1</p> <p>2</p>	Fand es schwierig zu verstehen, warum sich jemand auf eine bestimmte Weise verhalten hat; war nicht in der Lage, eine Situation aus der Sicht einer anderen Person zu betrachten.
Durchschnittlich	<p>3</p>	Zeigte ein gewisses Verständnis dafür, warum sich jemand auf eine bestimmte Weise verhalten hat; konnte in den meisten Fällen die Situation aus der Sicht einer anderen Person betrachten.
Überdurchschnittlich	<p>4</p> <p>5</p>	Verstand, warum sich jemand auf eine bestimmte Weise verhalten hat; konnte die Situation korrekt aus der Sicht einer anderen Person betrachten.

Hört effektiv zu



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat geduldig und aufmerksam zuhört.

Denken Sie an eine Situation zurück, in der Sie jemandem zugehört haben, ohne ihn zu unterbrechen.

Situation: Wer war die andere Person? Was hat Ihnen diese Person erzählt?

Verhalten: Wie haben Sie die Person wissen lassen, dass Sie ihr aufmerksam zuhören?

Ergebnis: Welche Beziehung haben Sie heute zu dieser Person?

Denken Sie an eine Situation zurück, in der Sie mit Ihrer Antwort so lange gewartet haben, bis die andere Person ihre Bitte um Rat fertig formuliert hatte.

Situation: Wobei hat Sie die andere Person um Rat gefragt?

Verhalten: Was haben Sie getan, um sich erst eine Meinung zu bilden, nachdem Sie alles gehört haben, was Ihr Gegenüber sagen wollte?

Ergebnis: Wie wurde Ihre Meinung aufgenommen?

<p>Unterdurchschnittlich</p>	<p>1 2</p>	<p>Äußerte sich, bevor klar war, was andere zu sagen hatten; zog es vor, selbst zu reden.</p>
<p>Durchschnittlich</p>	<p>3</p>	<p>Begann, die eigene Meinung zu äußern, bevor alle Fakten vorgebracht waren; übernahm meistens das Wort.</p>
<p>Überdurchschnittlich</p>	<p>4 5</p>	<p>Hielt die eigene Meinung so lange zurück, bis alle Fakten vorgebracht waren; hörte anderen lieber zu als selbst zu reden.</p>

Ist zuvorkommend*



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat geduldig, höflich und respektvoll ist.

Denken Sie an eine Situation zurück, in der Sie trotz aller Anstrengungen die Erwartungen, die jemand in Sie gesetzt hat, nicht erfüllen konnten.

- Situation:** Wer war die Person und wie lange hatten Sie mit ihr zusammengearbeitet? Welche Erwartungen hatte diese Person an Sie? Wann wussten Sie, dass Sie diese Erwartungen nicht erfüllen können?
- Verhalten:** Was haben Sie getan, als Ihnen klar wurde, dass Sie die Erwartungen nicht erfüllen können?
- Ergebnis:** Wie hat sich diese Situation auf Ihre Beziehung mit dieser Person ausgewirkt? Gibt es etwas, das Sie das nächste Mal anders tun würden, wenn Sie die Erwartungen einer anderen Person nicht erfüllen können?

Denken Sie an eine Situation zurück, in der Sie auf die Kritik eines Kunden, Vorgesetzten oder Lehrers konstruktiv reagiert haben.

- Situation:** Woran haben Sie gearbeitet?
- Verhalten:** Wie lautete die Kritik und von wem kam sie?
- Ergebnis:** Was haben Sie als Reaktion auf die Kritik getan?

Unterdurchschnittlich		Zeigte keine Geduld oder Verbindlichkeit gegenüber einer Person, mit der schwierig auszukommen war.
Durchschnittlich		Verhielt sich einer schwierigen Personen gegenüber geduldig und verbindlich, dies aber nur mit großer Mühe.
Überdurchschnittlich		Verhielt sich gegenüber einer Person, die schwierig zufriedenzustellen war, äußerst höflich und freundlich.

Pflegt gute Arbeitsbeziehungen*



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat sich bemüht, gute Beziehungen zu anderen zu entwickeln.

Erzählen Sie mir von einer Situation, in der Sie es schwierig fanden, eine gute Arbeitsbeziehung mit einem Kollegen oder Mitarbeiter aufzubauen und zu pflegen.

Situation: Was war die Situation? Inwiefern war es schwierig, mit dieser Person zusammenzuarbeiten?

Verhalten: Wie haben Sie auf das Verhalten der anderen Person reagiert? Was haben Sie getan, um effektiv mit dieser Person zusammenzuarbeiten?

Ergebnis: Wie ist das Ganze ausgegangen?

Erzählen Sie mir von einer Situation, in der Sie eine effektive Arbeitsbeziehung zu jemandem aufgebaut haben.

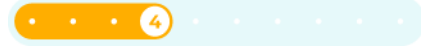
Situation: Wie war die Situation? Warum war die Beziehung so effektiv?

Verhalten: Was haben Sie getan, um die Beziehung zu dieser Person zu entwickeln und zu pflegen?

Ergebnis: Wie ist das Ganze ausgegangen? Welche gemeinsamen Ziele konnten Sie beide dank dieser Beziehung erreichen?

Unterdurchschnittlich	1 2	Hat nicht versucht, belastbare Beziehungen zu anderen am Arbeitsplatz aufzubauen oder zu pflegen.
Durchschnittlich	3	Hat in der unmittelbaren Arbeitsgruppe belastbare Beziehungen zu anderen gepflegt.
Überdurchschnittlich	4 5	Hat belastbare Arbeitsbeziehungen innerhalb und außerhalb der unmittelbaren Arbeitsgruppe aufgebaut.

Erzeugt einen positiven Eindruck*



Hiermit wird gemessen, inwieweit der Kandidat sein Verhalten im Griff hat, um einen positiven Eindruck zu erzeugen.

Beschreiben Sie eine Situation, in der Sie im Umgang mit jemandem, der unzufrieden war, Beherrschung und Professionalität gezeigt haben.

Situation: Wie war die Situation und wer war die betreffende Person?

Verhalten: Wie haben Sie Beherrschung und Professionalität gezeigt?

Ergebnis: Was war das Ergebnis?

Erzählen Sie mir von dem besten Kompliment oder der besten Anerkennung, die Sie im Arbeits- oder Ausbildungsumfeld je erhalten haben und das bzw. die Ihre Professionalität demonstriert.

Situation: Welches Kompliment oder welche Anerkennung haben Sie erhalten? Wofür haben Sie die Anerkennung erhalten?

Verhalten: Was haben Sie getan, das Ihnen das Kompliment, die Belohnung oder die Anerkennung eingebracht hat?

Ergebnis: Wie hat sich diese Anerkennung auf Ihre Arbeit ausgewirkt?

Unterdurchschnittlich	1 2	Hatte Probleme, in schwierigen Situationen professionell zu bleiben.
Durchschnittlich	3	Reagierte in schwierigen Situationen angemessen, hatte aber möglicherweise in noch schwierigeren Situationen Probleme, ruhig zu bleiben.
Überdurchschnittlich	4 5	Blieb professionell und gelassen, auch wenn die Situation sehr schwierig war.

Passt sich an Veränderungen an*



Hiermit wird gemessen, inwieweit der Kandidat Änderungen akzeptiert und sich ohne Schwierigkeiten entsprechend anpasst.

Denken Sie an eine Situation zurück, in der Sie die Art und Weise ändern mussten, in der Sie bestimmte Dinge erledigten.

- Situation:** Was war das für eine Situation und was mussten Sie ändern?
- Verhalten:** Was haben Sie getan, um dafür zu sorgen, dass das Ändern der Herangehensweise möglichst effektiv ist?
- Ergebnis:** Wie ist die Situation ausgegangen? Waren Sie erfolgreich?

Sie an eine Situation zurück, in der Sie mit einer unerwarteten oder kurzfristigen Planänderung umgehen mussten.

- Situation:** Was war die Situation?
- Verhalten:** Wie haben Sie die Herausforderung bewältigt?
- Ergebnis:** Wie werden Sie die Lehren aus dieser Situation anwenden?

Unterdurchschnittlich	<p>1</p> <p>2</p>	Fühlte sich unter Druck gesetzt, als es darauf ankam, die bisherige Herangehensweise an die Arbeit zu ändern.
Durchschnittlich	<p>3</p>	Passte sich gut an Veränderungen und zeigte keine Produktivitätseinbußen bei der Erledigung der Arbeit.
Überdurchschnittlich	<p>4</p> <p>5</p>	Fühlte sich durch Veränderungen beflügelt; passte sich problemlos an Veränderungen im Umfeld an.

Kommt mit Ungewissheiten klar*



Hiermit wird gemessen, inwieweit der Kandidat produktiv ist, wenn Rollen und Situationen nicht klar definiert sind.

Erzählen Sie mir von einer Situation, in der Sie etwas Neues bewältigen mussten, bei dem Sie nicht auf Präzedenzfälle/altbekannte Vorgehensweisen bauen konnten.

- Situation:** Was war die Situation?
- Verhalten:** Was haben Sie getan, als Ihnen klar wurde, dass Sie nicht auf die altbekannten Vorgehensweisen bauen konnten?
- Ergebnis:** Was war das Ergebnis? Wie planen Sie, aus dieser Situation zu lernen?

Beschreiben Sie eine Situation aus der jüngsten Vergangenheit, in der Sie neue Pflichten übernommen haben.

- Situation:** Was war die Situation? Mit welchen neuen Verantwortungen wurden Sie konfrontiert?
- Verhalten:** Was haben Sie konkret getan, um den neuen Verantwortungen gerecht zu werden?
- Ergebnis:** Was war das Ergebnis? Wie hat sich dies auf Ihre Herangehensweise an alle Ihre Verantwortungen ausgewirkt?

Unterdurchschnittlich	<p>1</p> <p>2</p>	Hat sich unwohl gefühlt, wenn es an klaren Informationen mangelte.
Durchschnittlich	<p>3</p>	Hat kein Problem damit gehabt, wenn es an klaren Informationen mangelte; hat eine positive Sichtweise bei Ungewissheiten gezeigt.
Überdurchschnittlich	<p>4</p> <p>5</p>	Hat Ungewissheiten am Arbeitsplatz als spannend betrachtet; hat die Chancen gesehen, die sich in unklaren Zeiten ergaben.

Hat seine Gefühle im Griff*



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat negative Gefühle unter Kontrolle hält.

Erzählen Sie mir von einer stressigen Zeit, in der Sie einen kühlen Kopf behalten haben, als Ihnen ein Hindernis in den Weg gestellt wurde.

Situation: Warum war die Situation so stressig?

Verhalten: Was haben Sie konkret getan, um mit dem Hindernis oder Hemmnis fertig zu werden?

Ergebnis: Wie hat diese Erfahrung Ihnen dabei geholfen, andere stressigen Situationen zu erleben?

Beschreiben Sie eine Situation, in der ein Aspekt am Arbeitsplatz zu Frustration bei Ihnen geführt hat.

Situation: Was war die Situation? Wer oder was war die Ursache für Ihre Frustration?

Verhalten: Wie sind Sie damals an Ihre Arbeit herangegangen?

Ergebnis: Was war das Ergebnis?

Unterdurchschnittlich	<p>1</p> <p>2</p>	Ist in Stresssituationen nicht in der Lage gewesen, die eigenen Emotionen effektiv unter Kontrolle zu halten.
Durchschnittlich	<p>3</p>	Hat in Stresssituationen die eigenen Emotionen unter Kontrolle gehalten, hat sich aber damit schwer getan, das Produktivitäts- oder Konzentrationsniveau aufrechtzuhalten.
Überdurchschnittlich	<p>4</p> <p>5</p>	Hat in Krisen ruhig und souverän reagiert; hat nicht zugelassen, dass sich Emotionen negativ auf die Produktivität oder Konzentration auswirken.

Strebt danach, etwas zu erreichen*



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat sich anspruchsvolle Ziele setzt und sich entschlossen anstrengt, um diese zu erreichen oder zu übertreffen.

Erzählen Sie mir etwas über Ihr wichtigstes Karriereziel.

- Situation:** Wann haben Sie sich dieses Ziel gesetzt? Warum ist Ihnen dieses Ziel so wichtig?
- Verhalten:** Was haben Sie unternommen, um dieses Ziel zu erreichen?
- Ergebnis:** Welche Fortschritte haben Sie gemacht?

Denken Sie an das anspruchsvollste Ziel, das Sie sich je gesetzt haben, und daran, wie Sie versucht haben, es zu erreichen.

- Situation:** Was war die Situation? Was war das Ziel?
- Verhalten:** Was haben Sie getan, um das Ziel zu erreichen?
- Ergebnis:** Was war das Ergebnis?

<p>Unterdurchschnittlich</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Zeigte wenig Ehrgeiz; verwendete möglicherweise nur minimale Energie oder Zeit darauf, die Arbeit abzuschließen.</p>
<p>Durchschnittlich</p>	<p>3</p>	<p>Verwendete genügend Mühe darauf, Ziele zu erreichen.</p>
<p>Überdurchschnittlich</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Setzte sich anspruchsvolle Ziele, erreichte diese und wendete dafür zusätzliche Mühe auf.</p>

Verbessert die eigene Leistung*



Hiermit wird gemessen, inwiefern der Kandidat nach Weiterentwicklungsmöglichkeiten Ausschau hält, um seine Leistung zu verbessern.

Denken Sie an eine Situation zurück, in der Sie Feedback von jemandem erhalten haben, und daran, wie Sie darauf reagiert haben.

Situation: Was war die Situation?

Verhalten: Wie haben Sie reagiert?

Ergebnis: Wie hat sich dies auf Ihre Arbeit ausgewirkt? Woher wissen Sie das?

Denken Sie an eine Situation zurück, in der Sie sich auf eigene Verantwortung eine neue Fertigkeit angeeignet haben, die Sie für hilfreich für sich hielten.

Situation: Um welche Fertigkeit handelte es sich? Warum wollten Sie sich die neue Fertigkeit aneignen?

Verhalten: Wie sind Sie vorgegangen, um sich die neue Fertigkeit anzueignen? Wie haben Sie das, was Sie neu gelernt haben, angewendet?

Ergebnis: Wie lange hat es gedauert, sich die neue Fertigkeit anzueignen? Was war das Ergebnis? Haben Sie es geschafft, sich die neue Fertigkeit anzueignen und sie anzuwenden?

Unterdurchschnittlich	<p>1</p> <p>2</p>	Zeigte wenig Lernbegierde; nahm an Aktivitäten nur dann teil, wenn dies Pflicht war.
Durchschnittlich	<p>3</p>	Zeigte eine gewisse Lernbegierde und unternahm Schritte, das eigene Wissen oder die eigenen Fertigkeiten zu verbessern.
Überdurchschnittlich	<p>4</p> <p>5</p>	Zeigte viel Initiative, mehr zu lernen und die eigene Leistung zu verbessern.