

Aloitustason asiakaspalvelu vähittäismyynnissä ja asiakaspalvelukeskuksessa 7.1 (Kansainvälinen) haastatteluraportti

Hakijan nimi:

Sample Report



Percentile: 11%

 **Suosittelematon**

Vastuuvapautus

Näillä sivuilla olevat tiedot ovat luonteeltaan luottamuksellisia ja tarkoitettu ainoastaan henkilöille, joihin ne liittyvät, tai muille valtuutetuille henkilöille.

Raportin sisältämiä tietoja ei saa pitää asianmukaisesti pätevän ammattilaisen antamien neuvojen vaihtoehtona. Jos sinulla on kysyttävää jostain erityisestä asiasta, sinun pitää pyytää asianmukaisesti pätevältä ammattilaiselta neuvoa.

Ohjeet

Tämä opas sisältää haastattelijoille vakiomuotoisia kysymyksiä, joita voidaan käyttää tärkeiden hakijakompetenssien lisäarviointiin. Haastattelukysymysten lisäksi siitä löytyy ohjeita haastattelun suorittamiseen parhaalla mahdollisella tavalla, jatkokysymyksiä helpottamaan keskusteluja sekä arviointiopas jokaisen vastauksen pisteytystä varten.

Tämä raportti on luottamuksellinen, ja sen sisällön on tarkoitus auttaa ennustamaan hakijan työkäyttäytymistä. Huomaa, että tähän raporttiin sisältyviä osa-alueita ei ole painotettu yhtäläisesti. Jotkin osa-alueet ovat laajoja käyttäytymisen mittareita, kun taas toiset ovat kapea-alaisempia. Tähdellä (*) merkityt kompetenssit ovat kapea-alaisia käyttäytymisen mittareita. Vaikka nämä käyttäytymiset ovat tärkeitä kokonaispisteiden kannalta, niitä ei ole painotettu yhtä voimakkaasti verrattuna muihin osa-alueisiin tässä ratkaisussa. Tutkimuksemme osoittaa, että tällainen painotus ennustaa parhaiten työstä suoriutumista. Jos haluat saada lisätietoa tästä raportista (mukaan lukien pisteytyksestä) tai muista SHL:n tarjoamista tuotteista, otathan yhteyttä asiakasvastaavaasi.

Valmistaudu haastatteluun:

Tehokas haastattelu edellyttää asianmukaista valmistelua. On tärkeää tehdä seuraava ennen hakijan haastattelua:

- Tutustu työhön liittyviin kompetensseihin ja valitse kustakin kompetenssista yksi tai kaksi kysymystä, jotka esität haastateltavalle.
- Lue hakijan hakemus tai ansioluettelo ja tee muistiinpanoja asioista, joista sinun tarvitsee kysyä lisää. Esimerkkejä mahdollisista kysymyksistä ovat tauot työhistoriassa tai alle vuoden kestänyt työsuhde.

Tervehtiminen ja johdanto:

Nyt olet valmis tapaamaan hakijan. Kun tervehdit hakijaa, esittele itsesi ja kerro hänelle jotakin itsestäsi. Selitä haastattelun tarkoitus, esimerkiksi seuraavasti: ”Haastattelun tarkoitus on selvittää, sopivatko sinun kiinnostuksesi kohteet yhteen työn vaatimusten ja aseman kanssa.” Kerro haastateltavalle lyhyesti haastattelun kulku, jotta hän tietää, mitä on odotettavissa. Tässä joitakin vinkkejä haastattelun rungoksi:

- Tee muistiinpanoja. Se helpottaa hakijoiden arviointia jälkepäin ilman, että unohdat yksityiskohtia.
- Kerro hakijalle, että haastattelun päätyttyä hänellä on aikaa esittää kysymyksiä.
- Kerro hakijalle haastattelun päätyttyä yhtiöstä ja siitä nimenomaisesta työpaikasta, johon hän hakee.

Sinulla saattaa olla turvallisten työskentelytapojen opetteluun ja suorittamiseen liittyvää aiempaa työkokemusta, ja arvostat todennäköisesti jossain määrin turvallisuutta työpaikalla. Saatat olla sitä mieltä, että turvallisuussäännöt on tarkoitettu noudatettaviksi suurimman osan ajasta, mutta tämä näkemys voi johtaa joihinkin onnettomuuksiin töissä. Tiedosta tämä taipumus, kun alat lipsua turvallisuustaipumuksissasi.

- Älä tuudittaudu siihen uskoon, että voit ohittaa turvamenettelyt tai -vaiheet suoritettuasi jonkin työn useita kertoja ilman onnettomuutta, koska koet olevasi ”kokenut”. Tästä seuraa onnettomuus.
- Varaa aikaa työtehtävien suorittamiseen. Teet epätodennäköisemmin virheen, jos hidastat tahtia varmistaaksesi, että kaikki vaiheet tulevat suoritettua oikein.
- Käytä aina suojaavia turvavarusteita.
- Tunne kaikki työympäristöäsi koskevat turvallisuussäännöt ja -määräykset. Noudata näitä sääntöjä tarkasti aina, kun työskentelet.

Päätä haastattelu:

Kun kaikki kysymykset on esitetty, haastattelu täytyy päättää. Kerro hakijalle tarkkoja tietoja, kuten työtehtävät, työajat, palkka ja tietoja yhtiöstä. Myy työpaikkaa ja yhtiötä hakijalle korostamalla työhön sopivuutta, työtyytyväisyyden lähteitä ja kasvumahdollisuutta. Päätä haastattelu lopuksi kiittämällä hakijaa hänen ajastaan ja kerro hänelle hakuprosessin kesto.

Sinulla on todennäköisesti tarvittavaa työhistoriaa ja kokemusta turvallisten työskentelytapojen tehokkaasta oppimisesta ja toteuttamisesta, ja arvostat turvallisuustoimia työpaikalla. Olet todennäköisesti sitä mieltä, että turvallisuussääntöjä on tarkoitus noudattaa aina, etkä todennäköisesti aiheuta turvallisuuteen liittyviä onnettomuuksia tai ole osallisena niissä.

- Ole tietoinen toimenpiteistä, joihin onnettomuus- ja hätätilanteissa on ryhdyttävä.
- Tee luettelo vaarallisimmista toimenpiteistä, joihin sinä ja työtoverisi osallistutte, ja keskustele vaihtoehtoisista menetelmistä, joiden avulla nämä tehtävät voitaisiin suorittaa turvallisemmin.
- Tarjoudu auttamaan turvallisuuskoulutuksen tarjoamisessa vähemmän kokeneille työtovereille.
- Johda näyttämällä esimerkkiä: pyri näyttämään muille turvallisen toiminnan arvostamisen hyödyt työpaikalla.

Asiakaskeskeisyys

3

Tällä mitataan taipumusta osoittaa jatkuvaa innostusta asiakkaiden kanssa toimittaessa. Tähän piirteeseen liittyy vilpitön anteeksipyyntö aiheutetusta vaivasta, kärsivällisyys, epäkohtelioiden asiakkaiden jaksaminen rauhallisena ja tiedon tai tuotteiden etsiminen asiakkaille.

 Kerro tapauksesta, jolloin käsitelit tilanteen tyytymättömän asiakkaan kanssa mitä tehokkaimmin.

 **Tilanne:** Mikä tilanne oli kyseessä? Miten sait tietää, että asiakas oli tyytymätön?

 **Käyttäytyminen:** Kuinka vastasit asiakkaalle?


 **Lopputulos:** Mikä oli asiakkaan reaktio? Miten asiakkaalle kävi tapahtuman jälkeen?

 Joskus ihmiset eivät ymmärrä, mitä yritämme sanoa heille, joten meidän täytyy toistaa sanomamme tai yrittää selittää se toisella tavalla. Kerro hankalimmasta tapauksesta, jossa olet yrittänyt selittää jollekulle jotakin.

 **Tilanne:** Mitä yritit selittää? Mitä viestinnän esteitä kohtasit?

 **Käyttäytyminen:** Kuinka selvisit näistä esteistä?

 **Lopputulos:** Miten he vastasivat sinulle? Mikä oli tilanteen lopputulema?

 Keskeytyksiä ja avunpyyntöjä voi olla vaikea käsitellä, kun on paljon töitä. Kerro tilanteesta, jolloin olit kovan paineen alla, kun asiakas tai kollega pyysi sinulta apua.

 **Tilanne:** Mistä aikapaine johtui? Minkälaista apua toinen henkilö tarvitsi?

 **Käyttäytyminen:** Kuinka reagoit siihen?

 **Lopputulos:** Kuinka tilanteessa kävi?

<p>Alle keskiarvon</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Ei pysty vastaamaan edes perustavanlaatuisiin asiakastarpeisiin, ei pyri tyydyttämään asiakkaan tarpeita, osoittaa välinpitämättömyyttä asiakkaiden palvelemiseen.</p> <p>Ei vastaa asiakkaan tarpeisiin tai ongelmiin ajoissa, kieltäytyy auttamasta muita riippumatta siitä, kuinka kiireinen itse on, reagoi hitaasti ja kiireettömästi, kun asiakkaalla on kiire, sivuuttaa tuotteita tai palveluita koskevan asiakaspalautteen, ei pyydä asiakaspalautetta.</p> <p>Välttää muiden auttamista, on nyrpeä tai epäystävällinen muiden pyytäessä apua, haastaa tai uhmaa vaikeita asiakkaita aiheuttaen vihamielisyyttä.</p> <p>On ärtynyt toimiessaan tyytymättömien asiakkaiden kanssa, ei pyydä anteeksi eikä yritä löytää ratkaisua ongelmiin.</p> <p>Myy vain tuotteita ja palveluita, ei yhdistä asiakkaan tarpeita saatavilla oleviin tuotteisiin ja palveluihin, toimii sama-käy-kaikille-asenteella, ei yritä sovittaa ratkaisuja asiakkaan tarpeisiin.</p> <p>Pyrkii harvoin etsimään keinoja parantaa asiakastyytyväisyyttä.</p>
<p>Keskiarvo</p>	<p>3</p>	<p>Vastaa asiakkaiden odotuksiin täyttämällä heidän pyyntönsä.</p> <p>Reagoi nopeasti asiakkaan tarpeisiin, huolenaiheisiin ja pyyntöihin, kun ne ovat tiedossa.</p> <p>Löytää keinoja lisätä asiakastyytyväisyyttä (yleensä sen liittyessä käynnissä olevaan tapahtumaan).</p> <p>Korostaa hyvän asiakaspalvelun tarjoamisen ja muiden auttamisen tarvetta.</p> <p>Pyytää anteeksi asiakkaalta ja hoitaa käsillä olevan ongelman, mutta ei näe erityistä vaivaa tehdäkseen asiakkaan tyytyväiseksi.</p> <p>Pyrkii tyydyttämään asiakkaan tarpeet.</p>
<p>Yli keskiarvon</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Tekee paljon enemmän kuin normaalisti olisi odotettavissa palvellakseen asiakkaita, osoittaa voimakasta sitoutumista asiakaspalveluun, tekee henkilökohtaisesti enemmän kuin työ vaatii.</p> <p>Ennakoi ja käsittelee uusien ja pitkäaikaisten asiakkaiden tarpeita ja mahdollisia ongelmia, pyrkii ymmärtämään asiakkaiden ja muiden tarpeita ja toiveita ja käsittelee niitä, kysyy asiakkailta palautetta kaikista tuotteista ja palveluista.</p> <p>On kohtelias ja ystävällinen jopa hankalien asiakkaiden kanssa.</p> <p>Pyytää vilpittömästi anteeksi toimiessaan tyytymättömän asiakkaan kanssa ja tekee kaiken tarvittavan saadakseen tämän tyytyväiseksi.</p> <p>Yhdistää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset palveluihin ja tuotteisiin, työskentelee asiakkaan kanssa löytääkseen parhaan keinon vastata tämän tarpeisiin, vaikka se ei johtaisikaan kauppoihin.</p> <p>Etsii aktiivisesti keinoja parantaa asiakastyytyväisyyttä ja yleistä kokemusta yhtiöstä.</p>

Ymmärtää muita*



Tällä mitataan sitä, missä määrin hakija tarkkailee ja analysoi käyttäytymistä ymmärtääkseen muiden reaktioita ja näkemyksiä.

Kerro tilanteesta, jolloin muutit suunnitelmiasi ottaaksesi huomioon muiden mielipiteet.

- Tilanne:** Mitkä olivat alkuperäiset suunnitelmiasi? Miksi oli tärkeää ottaa muiden mielipiteet huomioon?
- Käyttäytyminen:** Mitä teit ottaaksesi muiden mielipiteet huomioon? Miten muutit suunnitelmiasi?
- Lopputulos:** Mitä mieltä muut olivat muutetusta suunnitelmasta?

Kerro tapauksesta, jolloin sinun täytyi ajatella tilannetta jonkun toisen näkökulmasta.

- Tilanne:** Mikä tilanne oli kyseessä? Kuka toinen henkilö oli?
- Käyttäytyminen:** Miten ryhdyit muuttamaan näkemystäsi?
- Lopputulos:** Mitä tapahtui sen jälkeen, kun olit harkinnut tilannetta toisen henkilön näkökulmasta?

Alle keskiarvon	 	Koki vaikeaksi ymmärtää, miksi joku käyttäytyi tietyllä tavalla; ei pystynyt näkemään tilannetta jonkun toisen näkökulmasta.
Keskiarvo		Ymmärsi jossakin määrin, miksi joku käyttäytyi tietyllä tavalla; pystyi suurimmalta osin näkemään tilanteen jonkun toisen näkökulmasta.
Yli keskiarvon	 	Ymmärsi, miksi joku käyttäytyi tietyllä tavalla; pystyi erittäin hyvin näkemään tilanteen toisesta näkökulmasta.

Kuuntelee tehokkaasti*



Tällä mitataan sitä, kuinka kärsivällisesti ja tarkkaavaisesti hakija kuuntelee.

Kerro tapauksesta, jolloin kuuntelit jotakuta keskeyttämättä häntä.

Tilanne: Kuka toinen henkilö oli? Mitä hän kertoi sinulle?

Käyttäytyminen: Miten annoit hänen ymmärtää, että kuuntelit häntä?

Lopputulos: Millainen suhteesi tähän henkilöön on nyt?

Kerro tapauksesta, jolloin yritit olla muodostamatta vastaustasi, ennen kuin vastapuoli oli lopettanut neuvojen kysymisen.

Tilanne: Missä asiassa hän kysyi neuvoa?

Käyttäytyminen: Miten onnistuit olemaan ilmaisematta mielipiteesi, ennen kuin olit kuullut kaiken, mitä hänellä oli sanottavanaan?

Lopputulos: Miten mielipiteesi otettiin vastaan?

<p>Alle keskiarvon</p>	<p>1 2</p>	<p>Sanoi mielipiteensä, ennen kuin oli kuullut kaiken, mitä toisella oli sanottavanaan, ja oli mieluummin itse äänessä.</p>
<p>Keskiarvo</p>	<p>3</p>	<p>Alkoi esittää mielipidettään, ennen kuin oli kuullut kaikki faktat, ja puhui mielellään suurimman osan ajasta.</p>
<p>Yli keskiarvon</p>	<p>4 5</p>	<p>Ei tarjonnut mielipidettään, ennen kuin oli kuullut kaikki faktat, ja nautti kuuntelemisesta yhtä paljon tai enemmän kuin puhumisesta.</p>

Osoittaa huomaavaisuutta*



Tällä mitataan sitä, kuinka kärsivällinen, kohtelias ja kunnioittava hakija on.

Kerro tapauksesta, jolloin et pystynyt vastaamaan jonkun odotuksiin, vaikka yritit kaikkiesi.

- Tilanne:** Kuka tämä henkilö oli ja kauanko olit työskennellyt hänen kanssaan? Mitkä olivat hänen odotuksensa? Missä vaiheessa tiesit, että et pystyisi vastaamaan näihin odotuksiin?
- Käyttäytyminen:** Mitä teit, kun huomasit, että et pystyisi täyttämään hänen odotuksiaan?
- Lopputulos:** Miten tilanne vaikutti teidän välisiin suhteisiin? Mitä, jos mitään, tekisit eri tavalla seuraavalla kerralla, kun et pysty vastaamaan jonkun toisen odotuksiin?

Kerro tilanteesta, jolloin reagoit rakentavasti asiakkaan, esimiehen tai opettajan antamaan kritiikkiin.

- Tilanne:** Minkä tehtävän parissa työskentelit?
- Käyttäytyminen:** Mitä kritiikki oli ja keneltä se tuli?
- Lopputulos:** Kuinka reagoit kritiikkiin?

Alle keskiarvon	<p>1</p> <p>2</p>	Ei osoittanut kärsivällisyyttä tai huomaavaisuutta toimiessaan henkilön kanssa, jonka kanssa oli vaikea tulla toimeen.
Keskiarvo	<p>3</p>	Reagoi kärsivällisesti ja huomaavaisesti hankalaan henkilöön, mutta joutui panostamaan siihen paljon.
Yli keskiarvon	<p>4</p> <p>5</p>	Reagoi erittäin huomaavaisesti ja ystävällisesti henkilöön, jota oli vaikea miellyttää.

Ylläpitää hyviä työsuhteita*



Tällä mitataan sitä, kuinka paljon vaivaa hakija näkee luodakseen hyviä suhteita muihin ihmisiin.

Kerro tapauksesta, jolloin sinun oli vaikea luoda ja ylläpitää hyvää työsuhdetta kollegaan tai työtoveriin.

Tilanne: Mikä tilanne oli kyseessä? Miksi tämän henkilön kanssa oli vaikea työskennellä?

Käyttäytyminen: Kuinka reagoit tämän henkilön käyttäytymiseen? Mitä teit voidaksesi työskennellä tehokkaasti tämän henkilön kanssa?

Lopputulos: Mihin se johti?

Kerro tapauksesta, jolloin loit toimivan työsuhteen jonkun kanssa.

Tilanne: Mikä oli suhteen luonne? Miksi suhde oli niin toimiva?

Käyttäytyminen: Mitä teit kehittääksesi ja ylläpitääksesi suhdetta tähän henkilöön?

Lopputulos: Mihin se johti? Mitä yhteisiä tavoitteita pystyitte saavuttamaan tämän suhteen ansiosta?

Alle keskiarvon	<p>1</p> <p>2</p>	Ei pyrkinyt parantamaan tai ylläpitämään kestäviä suhteita muiden kanssa töissä.
Keskiarvo	<p>3</p>	Piti yllä kestäviä suhteita omassa työryhmässään oleviin ihmisiin.
Yli keskiarvon	<p>4</p> <p>5</p>	Loi kestäviä työsuhteita niin omassa työryhmässään kuin sen ulkopuolellakin.

Luo positiivisen vaikutelman*



Tällä mitataan sitä, kuinka hakija hallitsee omaa käyttäytymistään tehdäkseen positiivisen vaikutuksen.

Kuvaile tilannetta, jossa osoitit itsehillintää ja ammattimaisuutta, kun keskustelit tyytymättömän henkilön kanssa.

Tilanne: Mikä tilanne oli kyseessä ja kenen kanssa keskustelit?

Käyttäytyminen: Kuinka osoitit itsehillintää ja ammattimaisuutta?

Lopputulos: Mikä oli lopputulos?

Kerro parhaasta kohteliaisuudesta tai tunnustuksesta, jonka olet saanut töissä tai opinnoissa osoitukseksi ammattitaidostasi.

Tilanne: Mikä oli saamasi kohteliaisuus tai tunnustus? Mistä saavutuksestasi sait tunnustuksen?

Käyttäytyminen: Mitä teit, mikä auttoi sinua saamaan kohteliaisuuden, palkkion tai tunnustuksen?

Lopputulos: Miten tämä tunnustus vaikutti työhösi?

Alle keskiarvon	 	Koki vaikeaksi säilyttää ammattimaisuuden haastavissa tilanteissa.
Keskiarvo		Selviytyi tyydyttävästi kohdatessaan haasteen, mutta olisi saattanut kokea vaikeaksi hillitä itsensä haastavammassa tilanteessa.
Yli keskiarvon	 	Säilytti ammattimaisuuden ja arvokkuuden, vaikka oli erittäin haastavassa tilanteessa.

Sopeutuu muutoksiin*



Tällä mitataan sitä, kuinka helposti hakija hyväksyy muutokset ja sopeutuu niihin.

Kerro tilanteesta, jossa sinun täytyi muuttaa tapaasi käsitellä jotakin asiaa.

Tilanne: Mikä tilanne täytyi käsitellä eri tavalla?

Käyttäytyminen: Mitä teit varmistaaksesi, että muutit toimintatapasi toimivaksi?

Lopputulos: Mihin tilanne johti? Onnistuitko siinä?

Kerro tilanteesta, jossa sinun täytyi käsitellä suunnitelmaa, joka muuttui odottamattomasti tai lyhyellä varoitusajalla.

Tilanne: Mikä tilanne oli kyseessä?

Käyttäytyminen: Kuinka käsitelit haasteen?

Lopputulos: Kuinka suunnittelet käyttäväsi tästä tilanteesta oppimaasi?

Alle keskiarvon	 	Tunsi painostusta, kun häntä pyydettiin muuttamaan tavanomaista työskentelytapaansa.
Keskiarvo		Sopeutui hyvin muutokseen ja pysyi yhtä tuotteliaana töissä.
Yli keskiarvon	 	Sai innostusta muutoksesta ja sopeutui helposti ympäristössä tapahtuviin muutoksiin.

Selviytyy epävarmuustekijöistä*



Tällä mitataan sitä, kuinka tuottelias hakija on, kun rooleja ja tilanteita ei ole määritetty selkeästi.

Kerro tilanteesta, jolloin sinun täytyi selviytyä jostakin uudesta asiasta, mikä esti sinua turvautumasta aikaisempaan toimintatapaan.

- Tilanne:** Mikä tilanne oli kyseessä?
- Käyttäytyminen:** Mitä teit, kun huomasit, että et pystyisi turvautumaan yleensä käyttämiisi toimintatapoihin?
- Lopputulos:** Mikä oli lopputulos? Kuinka aiot ottaa opiksesi tästä tilanteesta?

Kuvaile viimeaikaista tilannetta, jolloin otit vastaan uusia veloitteita.

- Tilanne:** Mikä tilanne oli kyseessä? Millaisia uusia vastuutehtäviä kohtasit?
- Käyttäytyminen:** Mitä erityistä teit hoitaaksesi uudet vastuutehtäväsi?
- Lopputulos:** Mikä oli lopputulos? Miten tämä vaikutti siihen, kuinka lähestyt kaikkia vastuutehtäviäsi?

Alle keskiarvon	<p>1</p> <p>2</p>	Tunsi olonsa hankalaksi, kun selkeät ohjeet puuttuivat.
Keskiarvo	<p>3</p>	Tunsi olonsa luontevaksi, kun selkeät ohjeet puuttuivat; suhtautui epävarmuuteen positiivisesti.
Yli keskiarvon	<p>4</p> <p>5</p>	Piti epävarmuutta työpaikalla jännittävänä; näki mahdollisuuksia epäselvissä tilanteissa.

Hallitsee tunteensa*



Tällä mitataan sitä, kuinka hyvin hakija pystyy hillitsemään negatiivisia tunteitaan.

Kerro stressaavasta tapauksesta, jolloin säilytit itsehillintäsi, kun kohtasit esteen.

- Tilanne:** Mikä tilanteessa oli stressaavaa?
- Käyttäytyminen:** Mitä erityistä teit selviytyäksesi esteistä tai rajoitteista?
- Lopputulos:** Kuinka tämä kokemus on auttanut sinua muissa stressaavissa tilanteissa?

Kuvaile tilannetta, jolloin jokin asia töissä sai sinut turhautumaan.

- Tilanne:** Mikä tilanne oli kyseessä? Kuka tai mikä sai sinut turhautumaan?
- Käyttäytyminen:** Kuinka suhtauduit työhösi tuolloin?
- Lopputulos:** Mikä oli lopputulos?

Alle keskiarvon	<p>1</p> <p>2</p>	Ei pystynyt kovin hyvin hallitsemaan tunteitaan stressaavissa tilanteissa.
Keskiarvo	<p>3</p>	Kontrolloi tunteensa, kun oli stressaantunut, mutta oli vaikeuksia pitää tuotteliaisuutta ja keskittymistä samalla tasolla.
Yli keskiarvon	<p>4</p> <p>5</p>	Reagoi rauhallisesti ja luottavaisesti kohdatessaan kriisin; ei antanut tunteiden vaikuttaa tuottavuuteen tai keskittymiseen.

Pyrkii saavutuksiin*



Tällä mitataan sitä, kuinka vaativia tavoitteita hakija asettaa ja kuinka päättäväisesti hän pyrkii saavuttamaan tai ylittämään ne.

Kerro tärkeimmistä uratavoitteestasi.

Tilanne: Milloin asetit tämän tavoitteen? Miksi se on niin tärkeä sinulle?

Käyttäytyminen: Mitä olet tehnyt yrittääksesi saavuttaa tavoitteen?

Lopputulos: Miten olet edistynyt?

Kerro haastavimmasta tavoitteesta, jonka olet asettanut itsellesi ja kuinka yritit saavuttaa sen.

Tilanne: Mikä tilanne oli kyseessä? Mikä tavoitteesi oli?

Käyttäytyminen: Mitä teit saavuttaaksesi sen?

Lopputulos: Mikä oli lopputulos?

Alle keskiarvon	 	Osoitti vähäistä halua menestyä; saattoi käyttää mahdollisimman vähän energiaa tai aikaa työn tekemiseen.
Keskiarvo		Panosti riittävästi tavoitteiden saavuttamiseen.
Yli keskiarvon	 	Asetti ja saavutti haastavia tavoitteita ja jatkoi ylimääräistä panostamista.

Parantaa omaa suoriutumistaan*



Tällä mitataan sitä, kuinka aktiivisesti hakija pyrkii löytämään tilaisuuksia parantaa omaa suoriutumistaan.

Kerro tilanteesta, jossa joku antoi sinulle palautetta, ja kuinka sinä reagoit siihen.

Tilanne: Mikä tilanne oli kyseessä?

Käyttäytyminen: Kuinka reagoit?

Lopputulos: Miten se vaikutti työhösi? Kuinka se kävi ilmi?

Kerro tapauksesta, jolloin oma-aloitteisesti opettelit uuden taidon, josta arvelit olevan hyötyä itsellesi.

Tilanne: Mikä taito oli kyseessä? Miksi halusit oppia uuden taidon?

Käyttäytyminen: Kuinka opettelit uuden taidon? Miten käytit oppimaasi?

Lopputulos: Kuinka pitkään uuden taidon oppiminen kesti? Mikä oli lopputulos? Opitko uuden taidon ja pystyitkö käyttämään sitä?

Alle keskiarvon	 	Osoitti vähäistä halua oppia; osallistui toimintoihin vain, jos se oli pakollista.
Keskiarvo		Osoitti jonkin verran halua oppia ja ryhtyi toimiin parantaakseen tietojaan ja taitojaan.
Yli keskiarvon	 	Osoitti suurta oma-aloitteisuutta oppimiseen ja suoriutumisensa parantamiseen.