

Entry Level Customer Service Interview Guide

Nome del candidato:

Sample Report



Percentile: 11%

 **Non raccomandato**

Dichiarazione di non responsabilità

Le informazioni contenute in queste pagine sono di natura riservata e sono destinate esclusivamente alle persone cui si riferiscono o ad altre persone autorizzate.

Non fare affidamento sulle informazioni contenute nel report come alternativa a determinati consigli di un professionista adeguatamente qualificato. Per qualsiasi domanda relativa a questioni specifiche, consulta un professionista adeguatamente qualificato.

Istruzioni

Questa guida presenta agli intervistatori un elenco standard di domande utili per valutare ulteriori competenze importanti dei candidati. Insieme ai quesiti sono riportate istruzioni per svolgere al meglio il colloquio, domande di verifica per facilitare le conversazioni e una guida alla valutazione per aiutare ad assegnare un punteggio a ogni risposta.

Questo report è di natura riservata e ha lo scopo di coadiuvare nella previsione del comportamento lavorativo e professionale della persona candidata. Nota: le componenti di assessment incluse in questo report non sono ponderate allo stesso modo. Alcune delle dimensioni sono misure di comportamento più ampie e altre sono più circoscritte. Le competenze contrassegnate da un asterisco (*) sono misure di comportamenti circoscritti. Sebbene tali comportamenti siano importanti per il punteggio complessivo, la loro rilevanza è inferiore rispetto ad altre componenti di questo rapporto. La nostra ricerca indica che questa ponderazione consente di prevedere al meglio le prestazioni lavorative. Per maggiori informazioni su questo report (punteggi inclusi) o su altri prodotti offerti da SHL, contatta il rappresentante commerciale.

Preparazione del colloquio

Per condurre un colloquio efficace, è necessaria una preparazione adeguata. Prima di intervistare un candidato, è importante seguire determinati step.

- Acquisire familiarità con le competenze associate al lavoro e scegliere una o due domande relative a ciascuna competenza da porre alla persona candidata.
- Riesaminare la domanda di assunzione o il curriculum annotando eventuali questioni da approfondire. Tra gli esempi di possibili problematiche figurano i periodi di inattività lavorativa o la copertura di un ruolo per meno di un anno.

Saluto e introduzione

Ora siamo pronti per incontrare il candidato. Dopo i saluti, occorre presentarsi e fornire alcune informazioni sul proprio background. Spiegare lo scopo del colloquio, ad esempio: "Il colloquio ha lo scopo di determinare se i suoi interessi e le sue qualifiche sono in linea con il ruolo in questione". Presentare una breve panoramica della struttura del colloquio affinché la persona sappia cosa aspettarsi. Ecco alcuni suggerimenti per strutturare il colloquio.

- Prendere appunti. Sarà più semplice valutare i candidati in un secondo momento senza dimenticare dettagli specifici.
- Comunicare alla persona candidata che, al termine del colloquio, avrà la possibilità di porre domande.
- Al termine del colloquio, fornire informazioni sull'azienda e sul ruolo specifico per il quale ha inoltrato domanda.

Porre domande basate sulle competenze

È ora possibile iniziare a porre le opportune domande. Partire dai punti associati alla domanda di assunzione o al curriculum presentato. Porre domande sulla sua precedente storia lavorativa o su eventuali problemi notati nel curriculum. Risolti questi punti, passare alla parte strutturata del colloquio ponendo domande associate alle competenze per la mansione. Mettere alla prova la persona chiedendole di rispondere in modo esauriente a quesiti relativi a Situazione, Comportamento e Risultato.

Concludere il colloquio:

una volta terminato l'elenco di domande, è tempo di concludere l'intervista. A questo punto è necessario presentare i dettagli specifici sul lavoro, le attività, l'orario d'ufficio, la retribuzione e informazioni sull'azienda. Valorizzare il ruolo e l'azienda sottolineando le possibili fonti di soddisfazione lavorativa e le opportunità di crescita. Infine, terminare il colloquio ringraziando la persona per il tempo dedicato e comunicando le tempistiche di verifica della candidatura.

Attribuire un punteggio:

l'ultimo step consiste nella valutazione della candidatura. Ecco qualche suggerimento per compilare una buona valutazione.




- Rivedere gli appunti.
- Attribuire un punteggio per ciascuna competenza, oltre a indicare un punteggio complessivo utilizzando le scale di valutazione.
- Esprimere il giudizio finale.


Orientamento al cliente




• • 3 • • • • •

Questa è una misura della tendenza a mostrare un entusiasmo costante quando si interagisce con i clienti. Questo tratto è caratterizzato da: scusarsi in modo sincero per eventuali inconvenienti; essere pazienti; tollerare clienti maleducati e gestirli con calma; cercare informazioni o prodotti per i clienti.




 **Descrivi una situazione in cui hai gestito in modo efficace un cliente insoddisfatto.**

-  **Situazione:** Di che situazione si trattava? Come hai capito che il cliente non era soddisfatto?
-  **Comportamento:** Come hai risposto al cliente?
-  **Risultato:** Qual è stata la reazione del cliente? Com'è andata col cliente da quella volta in poi?

 **A volte non è facile farsi capire dagli altri ed è per questo che dobbiamo ripetere il concetto oppure provare a spiegarlo in modo diverso. Parlami di un'occasione in cui ti è risultato estremamente difficile spiegare qualcosa a qualcuno.**

-  **Situazione:** Cosa stavi cercando di dire? Quali ostacoli hai dovuto affrontare in termini di comunicazione?
-  **Comportamento:** Come hai superato questi ostacoli?
-  **Risultato:** Che tipo di risposte hai ricevuto? Com'è andata a finire?

 **Quando hai molto lavoro da svolgere, a volte è complicato gestire eventuali interruzioni e rispondere a richieste di aiuto. Parlami di un'occasione in cui eri particolarmente sotto pressione quando un cliente o un collega ti aveva chiesto aiuto.**

-  **Situazione:** Perché ti sentivi sotto pressione? Di che tipo di aiuto aveva bisogno l'altra persona?
-  **Comportamento:** Qual è stata la tua risposta?
-  **Risultato:** Che cosa è successo in quella situazione?

<p>Sotto la media</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Non soddisfa nemmeno le esigenze di base dei clienti; non fa alcuno sforzo per soddisfare le esigenze dei clienti; non mostra alcun interesse nell'offrire un servizio ai clienti.</p> <p>Non è in grado di soddisfare le esigenze né di rispondere ai dubbi del cliente in modo tempestivo; si rifiuta di aiutare gli altri, indipendentemente dai suoi impegni; risponde con lentezza e dimostrando uno scarso senso d'urgenza quando un cliente esprime esigenze che necessitano di un suo intervento immediato; ignora il feedback dei clienti relativamente a prodotti e servizi; non ricerca il feedback dai clienti.</p> <p>Evita di aiutare gli altri; dimostra un'attitudine scontrosa e poco amichevole quando deve aiutare altre persone; assume un atteggiamento contrariato o di sfida quando interagisce con clienti difficili, contribuendo ad aumentare il livello di ostilità.</p> <p>Agisce in modo stizzito quando si trova ad avere a che fare con un cliente insoddisfatto; non si scusa né cerca soluzioni per risolvere il problema.</p> <p>Si impegna esclusivamente a vendere prodotti e servizi; non prende spunto dalle esigenze del cliente per migliorare i prodotti e servizi disponibili; adotta un unico approccio per qualsiasi cliente; non propone al cliente la soluzione migliore per soddisfarne le esigenze.</p> <p>Cerca raramente soluzioni alternative per migliorare il livello di soddisfazione del cliente.</p>
<p>Nella media</p>	<p>3</p>	<p>Soddisfa le aspettative dei clienti rispondendo alle loro richieste.</p> <p>Soddisfa puntualmente le esigenze, rispondendo ai dubbi e alle richieste del cliente dopo averli identificati.</p> <p>Esplora diverse soluzioni per aumentare il livello di soddisfazione del cliente (generalmente in relazione alla transazione di cui si occupa in quel momento).</p> <p>Sottolinea la necessità di offrire un buon servizio ai clienti e aiutare gli altri.</p> <p>Si scusa con il cliente e si limita a gestire il problema immediato, non facendo uno sforzo ulteriore per far sì che il cliente sia soddisfatto.</p> <p>Si sforza di soddisfare le esigenze dei clienti.</p>

<p>Sopra la media</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Si spinge ben oltre le normali aspettative per offrire un ottimo servizio ai clienti; dimostra un forte impegno nell'assistere i clienti; si spinge personalmente oltre le mansioni che competono al suo ruolo.</p> <p>Prevede e affronta esigenze e potenziali problemi di clienti nel breve e nel lungo periodo; si sforza di comprendere e affrontare le esigenze e i desideri di clienti e altre persone; ricerca il feedback dei clienti in merito a tutti i prodotti e i servizi.</p> <p>È cortese e cordiale anche quando si trova a gestire un cliente difficile.</p> <p>Si scusa in modo sincero quando ha a che fare con un cliente insoddisfatto e fa tutto il necessario per accontentarlo.</p> <p>Prende spunto dalle richieste e dalle esigenze del cliente per migliorare prodotti e servizi; lavora con i clienti per individuare la soluzione migliore per le loro esigenze, anche se ciò significa non concludere una vendita.</p> <p>Esplora attivamente soluzioni alternative per aumentare il livello di soddisfazione del cliente e il servizio reso dall'azienda nel suo complesso.</p>
------------------------------	-------------------	---

Capisce gli altri*



Indica la misura in cui la persona candidata osserva e analizza il comportamento per comprendere le reazioni e il punto di vista degli altri.

Parlami di un'occasione in cui hai cambiato i tuoi piani dopo aver ascoltato le opinioni di altre persone.

- Situazione:** Quali erano i tuoi piani originali? Perché era importante prendere in considerazione le opinioni di altre persone?
- Comportamento:** Che cos'hai fatto per prendere in considerazione le opinioni di altre persone? In che modo hai cambiato i tuoi piani?
- Risultato:** Qual è stata la reazione degli altri rispetto al cambiamento dei piani?

Parlami di un'occasione in cui hai dovuto esaminare una situazione dal punto di vista di qualcun altro.

- Situazione:** Di che situazione si trattava? Chi era l'altra persona?
- Comportamento:** Come hai fatto a cambiare il tuo punto di vista?
- Risultato:** Che cos'è successo dopo che hai preso in considerazione la situazione dal punto di vista dell'altra persona?

Sotto la media	<p>1</p> <p>2</p>	Ha fatto fatica a capire perché qualcuno si fosse comportato in un certo modo; non ha saputo analizzare una situazione dal punto di vista di qualcun altro.
Nella media	<p>3</p>	Ha intuito perché qualcuno si sia comportato in un certo modo; ha saputo perlopiù analizzare la situazione dal punto di vista degli altri.
Sopra la media	<p>4</p> <p>5</p>	Ha capito perché qualcuno si comportava in un certo modo; ha saputo analizzare accuratamente la situazione da un altro punto di vista.

Ascolta efficacemente*



Indica la misura in cui la persona candidata ascolta attentamente e con pazienza.

Parlami di un'occasione in cui hai ascoltato una persona senza interromperla.

Situazione: Chi era l'altra persona? Che cosa ti diceva quella persona?

Comportamento: In che modo hai fatto capire alla persona che le stavi prestando attenzione?

Risultato: Com'è il tuo rapporto con questa persona oggi?

Parlami di un'occasione in cui per rispondere hai aspettato che il tuo interlocutore avesse finito di parlare.

Situazione: Per quale motivo ti chiedeva consiglio?

Comportamento: Come hai fatto a non formulare un giudizio finché il tuo interlocutore non aveva finito di parlare?

Risultato: Com'è stata accolta la tua opinione?

<p>Sotto la media</p>	<p>1 2</p>	<p>Ha espresso la sua opinione prima che l'interlocutore finisse il discorso, preferendo parlare anziché ascoltare.</p>
<p>Nella media</p>	<p>3</p>	<p>Ha iniziato a esprimere la sua opinione prima di ascoltare tutti i dettagli e ha voluto parlare più degli altri.</p>
<p>Sopra la media</p>	<p>4 5</p>	<p>Ha aspettato di sentire tutti i dettagli prima di esprimere un giudizio; ha prestato ascolto ed espresso il suo parere in egual misura.</p>

Dimostra cortesia*



Indica la misura in cui la persona candidata è paziente, cortese e rispettosa.

Parlami di un'occasione in cui, nonostante il tuo impegno, non hai soddisfatto le aspettative di qualcuno.

Situazione: Chi era questa persona e da quanto tempo lavoravi con lei? Quali erano le sue aspettative? Quando hai capito che non avresti soddisfatto le sue aspettative?

Comportamento: Cos'hai fatto quando hai capito di non poter soddisfare le sue aspettative?

Risultato: Come ha influito questa situazione sul tuo rapporto con questa persona? Che cosa faresti diversamente la prossima volta in cui non sarai in grado di soddisfare le aspettative di un'altra persona?

Parlami di un'occasione in cui hai reagito in modo costruttivo alle critiche ricevute da un cliente, supervisore o insegnante.

Situazione: A cosa lavoravi?

Comportamento: Qual era l'oggetto delle critiche e da chi provenivano?

Risultato: Come hai reagito alle critiche?

<p>Sotto la media</p>	<p>1 2</p>	<p>Non ha dimostrato pazienza né cortesia nell'interagire con qualcuno con cui era difficile andare d'accordo.</p>
<p>Nella media</p>	<p>3</p>	<p>Ha risposto con pazienza e cortesia a una persona dal carattere difficile, ma ciò ha richiesto un grosso sforzo da parte sua.</p>
<p>Sopra la media</p>	<p>4 5</p>	<p>Ha risposto nel modo più cortese e cordiale possibile a una persona difficile da accontentare.</p>

Mantiene buoni rapporti di lavoro*



Indica la misura in cui la persona candidata si impegna a sviluppare buoni rapporti con gli altri.

Parlami di un'occasione in cui hai avuto difficoltà a sviluppare e mantenere un buon rapporto lavorativo con un tuo pari o un altro collega.

Situazione: Di che situazione si trattava? Perché è stato difficile lavorare con questa persona?

Comportamento: Come hai reagito al comportamento dell'altra persona? Cosa hai fatto per collaborare con questa persona in modo efficace?

Risultato: Qual è stato il risultato finale?

Parlami di un'occasione in cui hai stabilito un rapporto di lavoro proficuo con qualcuno.

Situazione: Qual era la natura del rapporto? Perché il rapporto era così proficuo?

Comportamento: Che cosa hai fatto per sviluppare e mantenere il rapporto con questa persona?

Risultato: Qual è stato il risultato finale? Quali obiettivi comuni avete raggiunto grazie a questo scambio?

<p>Sotto la media</p>	<p>1 2</p>	<p>Non ha cercato di migliorare o mantenere rapporti solidi con altre persone al lavoro.</p>
<p>Nella media</p>	<p>3</p>	<p>Ha mantenuto rapporti solidi con altre persone nel proprio gruppo di lavoro.</p>
<p>Sopra la media</p>	<p>4 5</p>	<p>Ha instaurato rapporti professionali solidi all'interno e all'esterno del proprio gruppo di lavoro.</p>

Suscita un'impressione positiva*



Indica la misura in cui la persona candidata orienta il suo comportamento per suscitare un'impressione positiva.

Descrivi una situazione in cui hai dimostrato professionalità e autocontrollo nell'interagire con una persona insoddisfatta.

Situazione: Di che tipo di situazione si trattava e con chi interagivi?

Comportamento: In che modo hai dimostrato professionalità e autocontrollo?

Risultato: Che risultati hai ottenuto?

Descrivi il miglior complimento o elogio che tu abbia mai ricevuto al lavoro o a scuola per la tua professionalità.

Situazione: Quale complimento o elogio hai ricevuto? Quale obiettivo ti è valso il riconoscimento?

Comportamento: Cosa hai fatto per guadagnarti il complimento, l'elogio o la ricompensa?

Risultato: Che impatto ha avuto questo riconoscimento sul tuo lavoro?

<p>Sotto la media</p>	<p>1 2</p>	<p>Ha avuto difficoltà nel mantenere un contegno professionale in una situazione impegnativa.</p>
<p>Nella media</p>	<p>3</p>	<p>Ha offerto una performance adeguata in una situazione difficile ma potrebbe aver incontrato difficoltà a mantenere la giusta compostezza in circostanze più impegnative.</p>
<p>Sopra la media</p>	<p>4 5</p>	<p>Ha mantenuto compostezza e professionalità anche in una situazione particolarmente impegnativa.</p>

Si adatta al cambiamento*



Indica la misura in cui la persona candidata accetta e si adatta senza difficoltà ai cambiamenti.

Parlami di un'occasione in cui hai dovuto cambiare il tuo modo di gestire le cose.

- Situazione:** Qual era la situazione da gestire in modo diverso?
- Comportamento:** Che cos'hai fatto per assicurarti di cambiare il tuo approccio in modo efficace?
- Risultato:** Alla fine, che cos'è successo? Hai avuto successo?

Raccontami di una volta in cui hai dovuto gestire un cambiamento, inaspettato o all'ultimo momento, di un piano.

- Situazione:** Qual era la situazione?
- Comportamento:** Come hai gestito la sfida?
- Risultato:** Come pensi di sfruttare in futuro ciò che hai imparato da questa situazione?

<p>Sotto la media</p>	<p>1 2</p>	<p>Ha percepito una certa pressione quando ha dovuto modificare il suo consueto approccio al lavoro.</p>
<p>Nella media</p>	<p>3</p>	<p>Ha saputo adattarsi bene al cambiamento e ha mantenuto un livello di produttività normale sul lavoro.</p>
<p>Sopra la media</p>	<p>4 5</p>	<p>Il cambiamento ha stimolato la sua energia; ha saputo adattarsi facilmente ai cambiamenti nell'ambiente.</p>

Gestisce l'incertezza*



Indica la misura in cui la persona candidata è produttiva quando ruoli e situazioni non sono chiaramente definiti.

Parlami di un'occasione in cui hai dovuto gestire una situazione nuova che ti impediva di fare affidamento su procedure/esperienze pregresse.

Situazione: Qual era la situazione?

Comportamento: Che cos'hai fatto dopo aver capito di non poter fare affidamento sulle solite procedure?

Risultato: Che risultati hai ottenuto? Che cosa ti proponi di imparare da questa situazione?

Descrivi una situazione recente in cui hai dovuto assumere nuove responsabilità.

Situazione: Di che situazione si trattava? A che tipo di nuove responsabilità hai dovuto far fronte?

Comportamento: Quali azioni specifiche hai intrapreso per gestire le nuove responsabilità?

Risultato: Che risultati hai ottenuto? In che modo ciò ha inciso sul tuo approccio nei confronti di tutte le tue responsabilità?

<p>Sotto la media</p>	<p>1 2</p>	<p>Ha provato disagio in situazioni caratterizzate dall'assenza di informazioni chiare.</p>
<p>Nella media</p>	<p>3</p>	<p>Ha mantenuto una certa sicurezza in situazioni caratterizzate dall'assenza di informazioni chiare; ha affrontato l'incertezza con un atteggiamento positivo.</p>
<p>Sopra la media</p>	<p>4 5</p>	<p>Ha considerato l'ambiguità del luogo di lavoro come un fattore di stimolo; ha intravisto opportunità in momenti di incertezza.</p>

Controlla le emozioni*



Indica la misura in cui la persona candidata mantiene il controllo sulle emozioni negative.

Parlami di una situazione stressante in cui hai mantenuto la calma di fronte a un ostacolo.

- Situazione:** Perché quella situazione era stressante?
- Comportamento:** Cos'hai dovuto fare nello specifico per affrontare o aggirare l'ostacolo?
- Risultato:** In che modo questa esperienza ti ha aiutato in altre situazioni stressanti?

Descrivi una situazione in cui hai provato frustrazione per qualcosa accaduto al lavoro.

- Situazione:** Di che situazione si trattava? Chi o cosa ti ha causato frustrazione?
- Comportamento:** Come hai gestito il tuo lavoro in quell'occasione?
- Risultato:** Che risultati hai ottenuto?

<p>Sotto la media</p>	<p>1 2</p>	<p>Non ha saputo controllare efficacemente le emozioni in situazioni di stress.</p>
<p>Nella media</p>	<p>3</p>	<p>Ha mantenuto il controllo delle emozioni anche in situazioni di stress, dovendosi tuttavia impegnare molto per garantire lo stesso livello di produttività o concentrazione.</p>
<p>Sopra la media</p>	<p>4 5</p>	<p>Ha reagito con compostezza e sicurezza di sé in una situazione di crisi; non ha permesso alle sue emozioni di incidere negativamente sulla sua produttività o concentrazione.</p>

Si sforza di progredire*



Indica la misura in cui la persona candidata si prefigge obiettivi impegnativi e si sforza con determinazione di soddisfare o perfino superare le aspettative.

Parlami del tuo obiettivo più importante in termini di carriera.

Situazione: Quando hai fissato questo obiettivo? Perché è così importante per te?

Comportamento: Che cos'hai fatto per cercare di raggiungere questo obiettivo?

Risultato: Che progressi hai fatto?

Raccontami dell'obiettivo più impegnativo che ti sei prefissato e di come hai cercato di raggiungerlo.

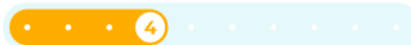
Situazione: Qual era la situazione? Qual era l'obiettivo?

Comportamento: Che cos'hai fatto per raggiungerlo?

Risultato: Qual è stato il risultato?

<p>Sotto la media</p>	<p>1 2</p>	<p>Ha mostrato poca motivazione al successo; potrebbe avere speso solo un quantitativo limitato di tempo o di energia per completare il lavoro.</p>
<p>Nella media</p>	<p>3</p>	<p>Ha mostrato un impegno sufficiente a conseguire gli obiettivi.</p>
<p>Sopra la media</p>	<p>4 5</p>	<p>Ha stabilito e raggiunto obiettivi ambiziosi e continuato a impegnarsi fino in fondo.</p>

Migliora la propria performance*



Indica la misura in cui la persona candidata ricerca opportunità di sviluppo per migliorare la propria performance.

Parlami di una situazione in cui qualcuno ti ha dato un feedback e del modo in cui hai risposto.

- Situazione:** Di che situazione si trattava?
- Comportamento:** Come hai reagito?
- Risultato:** Che impatto ha avuto sul tuo lavoro? Come hai fatto ad accorgertene?

Parlami di un'occasione in cui hai deciso autonomamente di imparare una nuova abilità che pensavi ti sarebbe stata utile.

- Situazione:** Di che abilità si trattava? Che cosa ti ha spinto a imparare la nuova abilità?
- Comportamento:** Che cosa hai fatto per imparare la nuova abilità? Come hai applicato quanto appreso?
- Risultato:** Quanto tempo ti ci è voluto per imparare la nuova abilità? Che risultati hai ottenuto? Hai avuto successo nell'imparare e utilizzare la nuova abilità?

Sotto la media	<p>1</p> <p>2</p>	Ha dimostrato poca voglia di imparare; ha partecipato ad attività solo quando necessario.
Nella media	<p>3</p>	Ha dimostrato desiderio di imparare e intrapreso le azioni necessarie per migliorare le sue conoscenze o abilità.
Sopra la media	<p>4</p> <p>5</p>	Ha dimostrato un notevole spirito d'iniziativa in termini di apprendimento e miglioramento della propria performance.