

Entry Level Customer Service Interview Guide

Naam kandidaat:

Sample Report



Percentile: 11%

 Niet aanbevolen

Vrijwaring

De informatie op deze pagina's is vertrouwelijk van aard en alleen bedoeld voor de personen waartoe deze behoort of andere bevoegde individuen.

Gebruik de informatie uit het rapport niet als een alternatief voor bepaald advies van een professional met passende kwalificaties. Als u specifieke vragen hebt over een specifiek onderwerp, dient u een hiervoor opgeleide professional te raadplegen.

Instructies

Deze handleiding biedt interviewers een standaardreeks vragen waarmee ze belangrijke competenties van kandidaten nader kunnen beoordelen. Samen met de sollicitatievragen treft u instructies aan voor hoe u het beste het sollicitatiegesprek kunt uitvoeren, aanvullende vragen om een gesprek op gang te houden en een beoordelingsgids om aan elk antwoord een score toe te kennen.

Dit rapport is vertrouwelijk en de inhoud ervan is bedoeld als hulpmiddel bij het voorspellen van de werkhouding van een sollicitant. De assessmentonderdelen in dit rapport met oplossingen wegen niet allemaal even zwaar. Sommige onderdelen beoordelen gedragingen in brede zin, terwijl andere juist specifiekere gedragingen meten. Competenties met een sterretje (*) zijn metingen van specifieke gedragingen. Hoewel deze vormen van gedrag belangrijk zijn voor de totaalscore, wegen ze minder zwaar dan andere onderdelen in deze oplossing. Uit onderzoek door ons is gebleken dat met deze weging de beste voorspelling van werkprestaties wordt verkregen. Als u meer informatie wenst over dit rapport (inclusief de scoreberekening) of over andere producten van SHL, neem dan contact op met uw accountvertegenwoordiger.

Het sollicitatiegesprek voorbereiden:

Om een effectief sollicitatiegesprek te kunnen voeren, moet dit op de juiste manier worden voorbereid. Het is daarom belangrijk om voorafgaand aan een sollicitatiegesprek het volgende te doen:

- Maak uzelf vertrouwd met de competenties die nodig zijn voor de functie en kies voor elke competentie een of twee vragen die u aan de kandidaat wilt stellen.
- Neem de sollicitatiebrief of het cv van de kandidaat door en noteer zaken waarop u nader wilt ingaan. Voorbeelden van mogelijke problemen zijn: gaten in iemands cv of een dienstbetrekking van minder dan een jaar.

Begroeting en kennismaking:

Nu bent u klaar om de sollicitant te ontmoeten. Wanneer u de sollicitant ontmoet, stelt u zichzelf voor en vertelt u hem/haar wat meer over uzelf. Leg uit wat het doel van het gesprek is, bijvoorbeeld: 'Het doel van het gesprek is nagaan of uw interesses en kwalificaties overeenkomen met de vereisten voor de functie.' Geef de sollicitant een kort overzicht van de opbouw van het gesprek zodat hij/zij weet wat hij/zij kan verwachten. Hieronder vindt u een aantal tips voor het structureren van het gesprek:

- Maak notities. Hiermee kunt u sollicitanten naderhand gemakkelijker beoordelen zonder specifieke details te vergeten.
- Vertel de sollicitant dat er aan het einde van het gesprek tijd zal zijn voor vragen.
- Vertel de sollicitant aan het einde van het gesprek meer over het bedrijf en de specifieke functie waarnaar hij/zij solliciteert.

Op competenties gebaseerde vragen stellen:

U kunt nu vragen gaan stellen. Begin met de vragen die u hebt over de sollicitatiebrief en het cv van de sollicitant. Stel vragen over zijn/haar werkgeschiedenis en eventuele zaken die u zijn opgevallen in het cv. Ga daarna verder met het gestructureerde deel van het sollicitatiegesprek en stel de kandidaat vragen die verband houden met de competenties die nodig zijn voor de functie. Stel de sollicitant vervolgvragen zodat u een volledig antwoord krijgt. Vraag naar situatie, gedrag, resultaat.

Het sollicitatiegesprek afsluiten:

Wanneer alle vragen gesteld zijn, moet u het gesprek afronden. Geef de sollicitant specifieke details waaronder de functietaken, het aantal werkuren per week, de salariëring en informatie over het bedrijf. Verkoop de functie en het bedrijf aan de kandidaat door de geschiktheid van de functie, de bronnen van arbeidsvoldoening en de groeimogelijkheden te benadrukken. Sluit het gesprek ten slotte af door de kandidaat te bedanken voor zijn/haar tijd en door hem/haar een tijdsplan voor de sollicitatieprocedure te geven.

De sollicitant beoordelen:

De laatste stap is het beoordelen van de kandidaat. Hier volgen wat tips die u helpen een weloverwogen beoordeling te geven:

- Neem uw notities door.
- Geef de sollicitant voor elke competentie een score en geef een totaalscore aan de hand van de gedragsverankerde beoordelingsschalen.
- Geef uw definitieve aanbeveling.

Klantenfocus



Hiermee wordt de neiging gemeten om bij interactie met klanten consequent enthousiast te zijn. Deze eigenschap wordt gekenmerkt door: zich oprecht verontschuldigen voor ongemak; geduldig zijn; rustig omgaan met onbeleefde klanten en zoeken naar informatie of producten voor klanten.

Beschrijf de situatie waarin u op de meest effectieve wijze bent omgegaan met een ontevreden klant.

Situatie: Wat was de situatie? Hoe kwam u erachter dat de klant ontevreden was?

Gedrag: Hoe hebt u gereageerd op de klant?

Resultaat: Hoe reageerde de klant? Wat is er sinds die situatie met de klant gebeurd?

Soms begrijpen mensen niet wat we hen proberen te verkopen. Dus moeten we herhalen wat we hebben gezegd of het op een andere manier proberen uit te leggen. Vertel me over de lastigste situatie waarbij u probeerde iets aan iemand uit te leggen.

Situatie: Wat probeerde u hen te vertellen? Met welke obstakels werd u tijdens het gesprek geconfronteerd?

Gedrag: Hoe hebt u deze obstakels opgelost?

Resultaat: Hoe heeft deze persoon hierop gereageerd? Wat was het resultaat van deze situatie?

Het kan moeilijk zijn om met onderbrekingen en verzoeken om hulp om te gaan als u een hoop te doen hebt op het werk. Vertel me over een situatie waarbij u onder de meeste druk stond toen een klant of collega u om hulp vroeg.

Situatie: Wat was de reden dat u onder tijdsdruk stond? Wat voor soort hulp had de andere persoon nodig?

Gedrag: Hoe reageerde u?

Resultaat: Hoe is deze situatie afgelopen?

<p>Onder het gemiddelde</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Voldoet zelfs niet aan de eenvoudigste behoeften van klanten; spant zich niet in om verzoeken van klanten in te willigen; lijkt niet geïnteresseerd te zijn in het helpen van klanten.</p> <p>Reageert niet op tijd op de behoeften en zorgen van klanten; weigert anderen te helpen, ongeacht hoe druk hij/zij is; reageert langzaam en zonder urgentie als een klant een dringende behoefte heeft; negeert feedback van klanten of vraagt hier niet naar.</p> <p>Gaat het helpen van anderen uit de weg; is nors of onvriendelijk als hij/zij anderen moet helpen; daagt moeilijke klanten uit of confronteert ze, waardoor de situatie escaleert.</p> <p>Is geïrriteerd als hij/zij te maken krijgt met een ontevreden klant; verontschuldigt zich niet en probeert niet het probleem op te lossen.</p> <p>Zet zich alleen in om producten en diensten te verkopen; houdt geen rekening met de behoeften van klanten voor beschikbare producten en diensten; kiest in alle situaties voor dezelfde aanpak; probeert oplossingen niet af te stemmen op de behoeften van klanten.</p> <p>Gaat zelden op zoek naar manieren om de tevredenheid van klanten te vergroten.</p>
<p>Gemiddeld</p>	<p>3</p>	<p>Voldoet aan de verwachtingen van klanten door verzoeken in te willigen.</p> <p>Reageert snel op de behoeften, zorgen en verzoeken van klanten zodra hij/zij ze heeft geïdentificeerd.</p> <p>Verkent manieren om de tevredenheid van klanten te vergroten (meestal ten aanzien van de huidige transactie).</p> <p>Benadrukt het belang van een uitstekende klantenservice en het helpen van anderen.</p> <p>Verontschuldigt zich aan klanten en gaat aan het werk met het huidige probleem, maar spant zich niet overmatig in om de klant tevreden te stellen.</p> <p>Doet een poging om tegemoet te komen aan de behoeften van klanten.</p>

**Boven het
gemiddelde**

4

Overtreft de standaardverwachtingen om klanten te helpen; geeft blijk van een sterke toewijding aan klantenservice; doet zelf meer dan van hem/haar wordt vereist.

Speelt in op de behoeften en potentiële problemen van klanten op de korte en lange termijn en lost deze op; zet zich in om de behoeften en wensen van klanten/anderen te begrijpen en in te willigen; vraagt klanten om feedback over alle producten en diensten.

5

Is beleefd en vriendelijk, zelfs in de omgang met een lastige klant.

Verontschuldigt zich oprecht als hij/zij wordt geconfronteerd met een ontevreden klant en doet wat nodig is om de persoon weer tevreden te krijgen.

Houdt rekening met de behoeften en vereisten van klanten bij de diensten en producten; gaat met klanten op zoek naar de beste manier om aan hun behoeften te voldoen, zelfs als ze niets kopen.

Verkent actief manieren om de tevredenheid van klanten en de ervaring in het algemeen binnen het bedrijf te verbeteren.

Begrijpt anderen*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten gedrag observeren en analyseren om zo de reacties en gezichtspunten van anderen goed te begrijpen.

Vertel me over een situatie waarbij u uw plannen hebt veranderd om rekening te houden met de standpunten van andere mensen.

- Situatie:** Hoe zagen uw originele plannen eruit? Waarom was het belangrijk om rekening te houden met de standpunten van andere mensen?
- Gedrag:** Hoe hebt u ervoor gezorgd dat u rekening hield met de standpunten van andere mensen? Hoe hebt u uw plannen aangepast?
- Resultaat:** Wat vond iedereen van het aangepaste plan?

Vertel me over een situatie waarbij u moest nadenken over een kwestie vanuit het perspectief van iemand anders.

- Situatie:** Wat was de situatie? Wie was de andere persoon?
- Gedrag:** Hoe hebt u het veranderen van uw perspectief aangepakt?
- Resultaat:** Wat gebeurde er toen u de situatie hebt bekeken vanuit het perspectief van de andere persoon?

Onder het gemiddelde	 	Vond het lastig om te begrijpen waarom iemand zich op een bepaalde manier gedroeg; was niet in staat een situatie vanuit iemand anders' perspectief te zien.
Gemiddeld		Had enkele ideeën over waarom iemand zich een bepaalde manier gedroeg; kon meestal situaties vanuit het perspectief van iemand anders zien.
Boven het gemiddelde	 	Begreep waarom iemand zich een bepaalde manier gedroeg; kon een situatie nauwkeurig vanuit het perspectief van iemand anders zien.

Luistert effectief*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten geduldig en attent luisteren.

Vertel me over een situatie waarbij u naar iemand hebt geluisterd zonder hem of haar te onderbreken.

Situatie: Wie was de andere persoon? Wat was de persoon u aan het vertellen?

Gedrag: Hoe hebt u de persoon laten weten dat u aandachtig luisterde?

Resultaat: Hoe is het nu gesteld met uw relatie met deze persoon?

Vertel me over een situatie waarbij u pas een antwoord formuleerde nadat de andere persoon klaar was met u om advies vragen.

Situatie: Waarover vroeg de andere persoon u om advies?

Gedrag: Hoe hebt u pas uw mening geformuleerd nadat u de andere persoon uit had laten praten?

Resultaat: Wat vond hij of zij van uw mening?

Onder het gemiddelde	 	Drukte zijn of haar mening uit voordat hij of zij had geluisterd naar wat anderen hadden te zeggen; was liever degene die het woord voerde.
Gemiddeld		Begon zijn of haar mening te geven voordat hij of zij alle feiten had gehoord; vond het prettig om het grootste deel van de tijd het woord te voeren.
Boven het gemiddelde	 	Gaf zijn of haar mening pas nadat hij of zij alle feiten had gehoord; vond het net zo prettig om goed te luisteren, of zelfs prettiger, als om het woord te voeren.

Is beleefd*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten geduldig, beleefd en respectvol zijn.

Vertel me over een situatie waarbij u niet hebt kunnen voldoen aan de verwachtingen van iemand anders, ondanks al uw inzet.

- Situatie:** Wie was de persoon en hoe lang werkte u al met hem/haar? Wat werd er van u verwacht? Wanneer wist u dat u niet zou voldoen aan deze verwachting?
- Gedrag:** Wat hebt u gedaan toen u zich realiseerde dat u hun verwachting niet na kon komen?
- Resultaat:** Welke invloed had deze situatie op uw relatie met deze persoon? Wat zou u de volgende keer anders doen als u opnieuw niet aan de verwachtingen van iemand kan voldoen, indien van toepassing?

Vertel me over een situatie waarbij u op constructieve wijze hebt gereageerd op de kritiek van een klant, leidinggevende of docent.

- Situatie:** Waar werkte u aan?
- Gedrag:** Wat was de inhoud van de kritiek en wie gaf die?
- Resultaat:** Wat hebt u gedaan naar aanleiding van de kritiek?

<p>Onder het gemiddelde</p>	<p>1 2</p>	<p>Was niet geduldig of beleefd tijdens interactie met iemand met wie hij of zij maar moeilijk kon opschieten.</p>
<p>Gemiddeld</p>	<p>3</p>	<p>Reageerde geduldig en beleefd op een uitdagend individu, maar had hier wel erg veel moeite mee.</p>
<p>Boven het gemiddelde</p>	<p>4 5</p>	<p>Reageerde op uitermate beleefde en vriendelijke manier op iemand die niet snel tevreden was.</p>

Onderhoudt goede zakelijke relaties*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten moeite doen om goede relaties met anderen te ontwikkelen.

Vertel me over een situatie waarbij het voor u een uitdaging was om op het werk een goede relatie op te bouwen en te onderhouden met een collega.

- Situatie:** Wat was de situatie? Waarom was het moeilijk om met deze persoon samen te werken?
- Gedrag:** Hoe reageerde u op het gedrag van de andere persoon? Wat hebt u gedaan om effectief met deze persoon samen te werken?
- Resultaat:** Hoe is het afgelopen?

Vertel me over een situatie waarbij u een effectieve relatie op het werk hebt opgebouwd met iemand.

- Situatie:** Wat was de aard van deze relatie? Waarom was de relatie zo effectief?
- Gedrag:** Wat hebt u gedaan om de relatie met dit individu te ontwikkelen en onderhouden?
- Resultaat:** Hoe is het afgelopen? Welke gemeenschappelijke doelstellingen konden jullie beiden dankzij deze relatie bereiken?

<p>Onder het gemiddelde</p>	<p>1 2</p>	<p>Heeft niet geprobeerd om duurzame relaties met anderen op het werk te verbeteren of onderhouden.</p>
<p>Gemiddeld</p>	<p>3</p>	<p>Heeft duurzame relaties onderhouden met collega's van zijn of haar directe werkgroep.</p>
<p>Boven het gemiddelde</p>	<p>4 5</p>	<p>Heeft zowel binnen als buiten zijn of haar directe werkgroep duurzame sterke zakelijke relaties opgebouwd.</p>

Laat een positieve indruk achter*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten hun gedrag reguleren om een positieve indruk achter te laten.

Beschrijf een moment waarin u tijdens een gesprek met iemand die ongelukkig was, beheerst en professioneel bleef.

Situatie: Hoe zag de situatie eruit en met wie sprak u?

Gedrag: Hoe bleef u beheerst en professioneel?

Resultaat: Wat was het resultaat?

Vertel me over het mooiste compliment of de erkenning die u hebt ontvangen op uw werk of op school vanwege uw professionele aanpak.

Situatie: Wat was het compliment of de erkenning die u hebt ontvangen? Vanwege welke prestatie werd u erkend?

Gedrag: Wat hebt u gedaan om te worden gecompimenteerd, erkend of beloond?

Resultaat: Welke gevolgen had deze erkenning voor uw werk?

<p>Onder het gemiddelde</p>	<p>1 2</p>	<p>Vertoonde problemen om in een uitdagende situatie professioneel te blijven.</p>
<p>Gemiddeld</p>	<p>3</p>	<p>Leverde bij uitdagingen adequaat werk, maar ondervond mogelijk problemen om in een meer uitdagende situatie rustig te blijven.</p>
<p>Boven het gemiddelde</p>	<p>4 5</p>	<p>Bleef professioneel en zelfverzekerd, zelfs wanneer een situatie voor aanzienlijke uitdagingen zorgde.</p>

Past zich aan veranderingen aan*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten probleemloos veranderingen accepteren en zich hieraan aanpassen.

Vertel me over een situatie waarbij u een bepaalde aanpak moest veranderen.

- Situatie:** Welke situatie moest u op een andere manier benaderen?
- Gedrag:** Hoe hebt u ervoor gezorgd dat u uw aanpak op effectieve wijze hebt veranderd?
- Resultaat:** Hoe is de situatie afgelopen? Was u succesvol?

Vertel me over een situatie waarbij een plan onverwacht of plotseling werd veranderd en u hiermee moest omgaan.

- Situatie:** Wat was de situatie?
- Gedrag:** Hoe bent u met de uitdaging omgegaan?
- Resultaat:** Hoe bent u van plan de lessen toe te passen die u in deze situatie hebt geleerd?

<p>Onder het gemiddelde</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Voelde druk toen hij of zij zijn of haar gebruikelijke manier van werken moest aanpassen.</p>
<p>Gemiddeld</p>	<p>3</p>	<p>Paste zich goed aan veranderingen aan en bleef even productief op het werk.</p>
<p>Boven het gemiddelde</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Deed nieuwe energie op door veranderingen; paste zich eenvoudig aan veranderingen op de werkplek aan.</p>

Gaat goed om met onzekerheid*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten productief zijn wanneer rollen en situaties niet duidelijk worden gedefinieerd.

Vertel me over een situatie waarbij u iets nieuws voor elkaar moest krijgen waarbij u niet kon vertrouwen op eerdere voorvallen/bestaande procedures.

Situatie: Wat was de situatie?

Gedrag: Wat hebt u gedaan toen u zich realiseerde dat u niet op de gewoonlijke procedures kon vertrouwen?

Resultaat: Wat was het resultaat? Hoe bent u van plan om te leren van deze situatie?

Beschrijf een recente situatie waarbij u nieuwe verantwoordelijkheden hebt aanvaard.

Situatie: Wat was de situatie? Met welke nieuwe verantwoordelijkheden werd u geconfronteerd?

Gedrag: Welke specifieke acties hebt u ondernomen om de nieuwe verantwoordelijkheden op te vangen?

Resultaat: Wat was het resultaat? Welke invloed heeft dit gehad op uw benadering van al uw verantwoordelijkheden?

Onder het gemiddelde	<p>1</p> <p>2</p>	Voelde zich ongemakkelijk bij een gebrek aan duidelijke informatie.
Gemiddeld	<p>3</p>	Vond een gebrek aan duidelijke informatie geen probleem; wist onzekerheid in een positief daglicht te plaatsen.
Boven het gemiddelde	<p>4</p> <p>5</p>	Werd enthousiast over onzekerheid op de werkplek; zag kansen ten tijde van ambiguïteit.

Houdt emoties onder controle*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten negatieve emoties in bedwang houden.

Vertel me over een stressvolle tijd waarbij u rustig moest blijven toen u werd geconfronteerd met een obstakel.

Situatie: Waarom was de situatie stressvol?

Gedrag: Welke specifieke acties hebt u ondernomen om het obstakel of de beperking aan te pakken?

Resultaat: Hoe heeft deze ervaring u geholpen tijdens andere stressvolle situaties?

Beschrijf een situatie waarbij iets op het werk ertoe leidde dat u zich gefrustreerd voelde.

Situatie: Wat was de situatie? Wie of wat veroorzaakte deze gefrustreerde gevoelens?

Gedrag: Hoe zag uw benadering van uw werk er die tijd uit?

Resultaat: Wat was het resultaat?

<p>Onder het gemiddelde</p>	<p>1 2</p>	<p>Was niet in staat om tijdens drukke perioden zijn of haar emoties in bedwang te houden.</p>
<p>Gemiddeld</p>	<p>3</p>	<p>Heeft emoties onder bedwang gehouden bij stress, maar vond het moeilijk om dezelfde productiviteit of focus te behouden.</p>
<p>Boven het gemiddelde</p>	<p>4 5</p>	<p>Heeft rustig en zelfverzekerd gereageerd toen hij of zij werd geconfronteerd met een crisis; liet emoties niet in de weg staan van de productiviteit of focus.</p>

Wil graag goed presteren*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten veeleisende doelstellingen opstellen en zich vastberaden inzetten om deze te bereiken of overtreffen.

Vertel me over uw belangrijkste doelstelling voor uw loopbaan.

- Situatie:** Wanneer hebt u deze doelstelling opgesteld? Waarom is deze doelstelling zo belangrijk voor u?
- Gedrag:** Wat hebt u gedaan om deze doelstelling te proberen te bereiken?
- Resultaat:** Hoeveel progressie hebt u al gemaakt?

Vertel me over de meest uitdagende doelstelling die u voor uzelf hebt opgesteld en hoe u met deze doelstelling aan het werk bent gegaan.

- Situatie:** Wat was de situatie? Wat was het doel?
- Gedrag:** Hoe hebt u ervoor gezorgd dat u ze hebt bereikt?
- Resultaat:** Wat was het resultaat?

Onder het gemiddelde	 	Leek nauwelijks over de wil te beschikken om succesvol te zijn; heeft zo weinig mogelijk energie of tijd besteed aan het voltooien van zijn of haar werkzaamheden.
Gemiddeld		Heeft zich voldoende ingezet om zijn of haar doelen te bereiken.
Boven het gemiddelde	 	Heeft uitdagende doelen opgesteld en bereikt, en heeft volhard door zich extra in te zetten.

Verbeter eigen prestaties*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten ontwikkelingskansen nastreven om hun eigen prestaties te verbeteren.

Vertel me over een situatie waarbij iemand u feedback heeft gegeven en vertel me hoe u hierop hebt gereageerd.

Situatie: Wat was de situatie?

Gedrag: Hoe hebt u gereageerd?

Resultaat: Hoe heeft het uw werk beïnvloed? Hoe wist u dat?

Vertel me over een situatie waarbij u zelfstandig een nieuwe vaardigheid hebt geleerd waarvan u dacht dat deze nuttig voor u kon zijn.

Situatie: Om welke vaardigheid ging het? Waarom wilde u de nieuwe vaardigheid onder de knie krijgen?

Gedrag: Hoe hebt u het leren van de nieuwe vaardigheid aangepakt? Hoe hebt u toegepast wat u hebt geleerd?

Resultaat: Hoe lang heeft het geduurd voordat u de nieuwe vaardigheid beheerste? Wat was het resultaat? Was u in staat de nieuwe vaardigheid te leren en te gebruiken?

Onder het gemiddelde	 	Heeft nauwelijks aangetoond leergierig te zijn; nam alleen deel aan activiteiten als deze verplicht waren.
Gemiddeld		Heeft ietwat aangetoond leergierig te zijn en heeft stappen gezet om kennis of vaardigheden te verbeteren.
Boven het gemiddelde	 	Heeft erg veel initiatief getoond om nieuwe dingen te leren en prestaties te verbeteren.