

Entry Level Customer Service Interview Guide

Kandidatens navn:

Sample Report



Percentile: 11%

 **Not Recommended**

Ansvarsfraskrivelse

Informasjon på disse sidene er konfidensiell og kun tiltenkt for personen(e) som den gjelder for eller andre godkjente individer.

Du må ikke stole på informasjonen i rapporten som et alternativ til råd fra en kvalifisert ekspert. Hvis du har spørsmål om enkelte emner, bør du kontakte en kvalifisert ekspert.

Instruksjoner

Denne veiledningen gir intervjuere et standard sett med spørsmål som kan brukes til å evaluere viktige kandidatkompetanser ytterligere. Sammen med intervju spørsmålene finner du instruksjoner for hvordan du best gjennomfører intervjuet, spørsmål for å bidra til samtaler og en rangeringsveiledning for å poengberegne hvert svar.

Denne rapporten er konfidensiell og innholdet skal bidra til å forutsi en jobbsøkers atferd på jobben. Vær oppmerksom på at evalueringskomponentene i denne løsningsrapporten ikke vektet likt. Noen av komponentene er brede målinger av atferd, mens andre er smalere. Komponenter merket med en stjerne (*) måler smalere atferd. Selv om disse atferdene er viktige for den samlede poengsummen, vektet de ikke like tungt sammenlignet med andre komponenter i denne løsningen. Vår forskning viser at denne vektningen forutsier jobbprestasjoner best. Hvis du ønsker mer informasjon om denne rapporten (inkludert poengberegning) eller andre produkter som SHL tilbyr, ta kontakt med kundekontakten din.

Forberedelse for intervju:

For å utføre et effektivt intervju må man gjøre de riktige forberedelsene. Det er viktig å fullføre følgende før intervju av en søker:

- Bli kjent med kompetanseområdene assosiert med jobben, og velg ett eller to spørsmål fra hvert kompetanseområde som du vil spørre kandidaten om.
- Se gjennom kandidatens søknad og ta notater om ting du må følge opp. Noen eksempler på mulige problemer er hull i jobbhistorikk eller jobber på mindre enn ett år.

Hilsen og introduksjon:

Nå er du klar til å møte søkeren. Når du hilser på søkeren, introduser deg og gi litt bakgrunnsinformasjon om deg selv. Forklar formålet med intervjuet, for eksempel, «Formålet med intervjuet er å avgjøre om interessene og kvalifikasjonene dine passer for stillingen». Gi intervjuobjektet en kort oversikt over intervjustrukturen slik at vedkommende vet hva han/hun kan forvente. Her er noen tips for å strukturere intervjuet:

- Ta notater. Det vil gjøre det enklere å evaluere søkerne etterpå uten å glemme de spesifikke detaljene.
- Fortell søkeren at det vil være tid på slutten av intervjuet til eventuelle spørsmål vedkommende måtte ha.
- På slutten av intervjuet kan du fortelle søkeren om selskapet og den spesifikke jobben som vedkommende søker på.

Still kompetansebaserte intervju spørsmål:

Du er nå klar til å stille spørsmål. Start med spørsmål om søknaden eller CV-en til søkeren. Still spørsmål om hans/hennes tidligere arbeidshistorikk eller eventuelle problemer du la merke til fra CV-en. Når du er ferdig med disse, går du over til den strukturerte delen av intervjuet ved å stille spørsmål knyttet til kompetanseområdene for jobben. Få søkeren til å gi deg et komplett svar ved å stille inngående spørsmål om situasjoner, atferd og resultater.

Avslutt intervjuet:

Når alle spørsmålene er stilt, må du avslutte intervjuet. Gi søkeren spesifikke detaljer, inkludert jobbansvar, arbeidstid, kompensasjon og informasjon om selskapet. Selg stillingen og selskapet til søkeren ved å legge vekt på hvordan jobben passer, kilder til jobbtilfredshet og muligheter for vekst. Til slutt avslutter du intervjuet ved å takke kandidaten for vedkommendes tid, og gi vedkommende en tidslinje for søknadsprosessen.

Evaluer søkeren:

Siste trinn er å evaluere kandidaten. Her er noen tips til å utføre en god evaluering:

- Les gjennom notatene dine.
- Evaluer søkeren for hvert kompetanseområde i tillegg til en generell evaluering ved bruk av ankerskalaene.
- Lag din endelige anbefaling.

Kundefokus

3

Dette er et mål på tendensen til å utvise standhaftig entusiasme ved samhandling med kunder. Denne egenskapen er karakterisert ved: oppriktige beklagelser for ulemper, tålmodighet, toleranse av uhøflige kunder på en rolig måte, og søk etter informasjon eller produkter for kunder.

 **Beskriv situasjonen der du på en mest effektiv måte taklet en misfornøyd kunde.**

 **Situasjon:** Hva var situasjonen? Hvordan fant du ut at kunden var misfornøyd?

 **Oppførsel:** Hvordan svarte kunden?

 **Resultat:** Hva var kundens reaksjon? Hva har skjedd med kunden siden den situasjonen?

 **Av og til skjønner folk ikke det vi prøver å fortelle dem, så vi må gjenta det vi sa eller prøve å forklare det på en annen måte. Fortell om den vanskeligste situasjonen du har opplevd med å prøve å forklare noe for noen.**

 **Situasjon:** Hva prøvde du å fortelle dem? Hvilke hindringer sto du overfor i kommunikasjonen med dem?

 **Oppførsel:** Hvordan overvant du disse hindringene?

 **Resultat:** Hvordan reagerte folk på deg? Hva var resultatet av situasjonen?

 **Det kan være vanskelig å takle forstyrrelser og forespørsler om hjelp når du har mye å gjøre på jobben. Fortell om en situasjon der du var under mest press når en kunde eller kollega ba deg om hjelp.**

 **Situasjon:** Hva var årsaken til tidspresset? Hva slags type hjelp trengte den andre personen?

 **Oppførsel:** Hvordan reagerte du?

 **Resultat:** Hva skjedde med denne situasjonen?

<p>Under gjennomsnittet</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Klarer ikke å tilfredsstille selv de mest grunnleggende kundebehovene, gjør ingen innsats for å tilfredsstille kundens behov og utviser mangel på interesse for å betjene kunder.</p> <p>Klarer ikke å imøtekomme kunders behov og bekymringer i tide, nekter å hjelpe andre, uavhengig av hvor travelt han/hun har det, svarer tregt og uten en oppfatning om hvor mye noe haster når en kunde kommer med et presserende behov, overser tilbakemeldinger fra kunder når det gjelder produkter og tjenester og spør ikke om tilbakemeldinger fra kunder.</p> <p>Unngår å hjelpe andre, er gretten eller uvennlig når han/hun må hjelpe andre, protesterer mot eller konfronterer vanskelige kunder og eskalerer dermed fiendtlighet.</p> <p>Oppfører seg irritert ved behandling av en misfornøyd kunde, ber ikke om unnskyldning eller ser etter måter å løse problemet på.</p> <p>Jobber bare for å selge produkter og tjenester, tar ikke kundens behov med i betraktningen når det gjelder tilgjengelige produkter og tjenester, har en én-størrelse-passer-alle tilnærming og prøver ikke å finne løsninger som passer kundens behov.</p> <p>Ser sjelden etter måter å forbedre kundens tilfredshet på.</p>
<p>Gjennomsnittlig</p>	<p>3</p>	<p>Tilfredsstiller kundens forventninger ved å imøtekomme forespørsler.</p> <p>Reagerer raskt på kundens behov, bekymringer og forespørsler når de først er identifisert.</p> <p>Utforsker måter å øke kundetilfredsheten på (vanligvis i forbindelse med den gjeldende transaksjonen).</p> <p>Legger vekt på behovet for å gi god kundeservice og hjelp til andre.</p> <p>Ber kunden om unnskyldning og takler det umiddelbare problemet, men går ikke av veien for å gjøre kunden fornøyd.</p> <p>Gjør en innsats for å tilfredsstille kundens behov.</p>
<p>Over gjennomsnittet</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Langt overgår normale forventninger for å betjene kunder, utviser stort engasjement for kundeservice og personlig engasjement utover det vanlige.</p> <p>Forutser og imøtekommer kortsiktige og langsiktige kundebehov og potensielle problemer, gjør en innsats for å forstå og imøtekomme kunders/andres behov og ønsker og ber om tilbakemeldinger om alle produkter og tjenester.</p> <p>Er høflig og vennlig selv ved håndtering av en vanskelig kunde.</p> <p>Ber oppriktig om unnskyldning ved behandling av en misfornøyd kunde og gjør det som er nødvendig for at kunden skal bli fornøyd.</p> <p>Tar kundens behov og krav med i betraktningen når det gjelder produkter, jobber sammen med kunder for å utforske den beste måten å imøtekomme behovene deres, selv om det betyr at det ikke blir et salg.</p> <p>Utforsker aktivt måter å forbedre kundens tilfredshet på og generell erfaring med firmaet.</p>

Forstår andre*



Dette måler i hvilken grad kandidaten observerer og analyserer atferd for å forstå andres reaksjoner og perspektiver.

Beskriv en situasjon der du endret planene dine av hensyn til andres synspunkter.

Situasjon: Hva var de opprinnelige planene? Hvorfor var det viktig å vurdere andres synspunkter?

Oppførsel: Hva gjorde du for å vurdere andres synspunkter? Hvordan endret du planene dine?

Resultat: Hva følte alle om den modifiserte planen?

Beskriv en situasjon der du måtte tenke på en situasjon fra en annen persons perspektiv.

Situasjon: Hva var situasjonen? Hvem var den andre personen?

Oppførsel: Hvordan tilnærmet du deg endringen av perspektiv?

Resultat: Hva skjedde etter at du hadde vurdert situasjonen fra den andre personens perspektiv?

<p>Under gjennomsnittet</p>	<p>1 2</p>	<p>Syntes at det var vanskelig å forstå hvorfor noen oppførte seg på en bestemt måte – var ikke i stand til å se situasjonen fra en annens perspektiv.</p>
<p>Gjennomsnittlig</p>	<p>3</p>	<p>Hadde noe innsikt i hvorfor noen oppførte seg på en bestemt måte – kunne for det meste se en situasjon slik en annen så den.</p>
<p>Over gjennomsnittet</p>	<p>4 5</p>	<p>Forstod hvorfor noen oppførte seg på en bestemt måte – kunne se situasjonen nøyaktig slik en annen så den.</p>

Lytter effektivt*



Dette måler i hvilken grad kandidaten lytter tålmodig og oppmerksomt.

Beskriv en situasjon der du lyttet til noen uten å avbryte dem.

Situasjon: Hvem var den andre personen? Hva fortalte vedkommende deg?

Oppførsel: Hvordan lot du vedkommende vite at du fulgte med?

Resultat: Hva slags forhold har du til denne personen nå?

Beskriv en situasjon der du unngikk å komme med et svar før den andre personen var ferdig med å spørre om råd.

Situasjon: Hva rådførte den andre personen seg om?

Oppførsel: Hvordan unngikk du å skape deg en mening før du hadde hørt alt den andre personen hadde å si?

Resultat: Hvordan ble synspunktene dine mottatt?

<p>Under gjennomsnittet</p>	<p>1 2</p>	<p>Uttrykte meninger før vedkommende hadde hørt hva andre hadde å si – foretrakk å være den som snakket.</p>
<p>Gjennomsnittlig</p>	<p>3</p>	<p>Begynte å uttrykke en mening før vedkommende hadde hørt alle fakta – trivdes med å gjøre mesteparten av snakkingen.</p>
<p>Over gjennomsnittet</p>	<p>4 5</p>	<p>Avstod fra å uttrykke en mening før vedkommende hadde hørt alle fakta – satte pris på å lytte like mye som, eller mer enn å snakke.</p>

Utviser høflighet*



Dette måler i hvilken grad kandidaten er tålmodig, høflig og respektfull.

Beskriv en situasjon der du ikke klarte å tilfredsstille noens forventninger, til tross for at du gjorde alt du kunne.

Situasjon: Hvem var personen, og hvor lenge hadde du jobbet sammen med han/henne? Hva var forventningene? Når visste du at du ikke ville kunne tilfredsstille disse forventningene?

Oppførsel: Hva gjorde du da du skjønte at du ikke kunne klare å tilfredsstille forventningene?

Resultat: Hvordan påvirket denne situasjonen forholdet til denne personen? Hva, hvis noe, ville du gjort annerledes neste gang du ikke klarer å tilfredsstille forventningene til den andre personen?

Beskriv en situasjon der du reagerte konstruktivt på kritikk fra en kunde, overordnet eller lærer.

Situasjon: Hva jobbet du med?

Oppførsel: Hva var kritikken, og hvem kom den fra?

Resultat: Hva gjorde du som svar på kritikken?

Under gjennomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Utviste ikke tålmodighet eller høflighet ved samhandling med noen som var vanskelig å omgås med.
Gjennomsnittlig	<p>3</p>	Reagerte med tålmodighet og høflighet på en utfordrende enkeltperson, men det tok stor innsats å gjøre det.
Over gjennomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Reagerte ytterst høflig og vennlig mot noen som var vanskelig å gjøre til lags.

Ivaretar gode arbeidsrelasjoner*



Dette måler i hvilken grad kandidaten gjør en innsats for å utvikle gode forhold til andre.

Beskriv en situasjon der du syntes det var utfordrende å bygge og ivareta gode arbeidsrelasjoner til en fagfelle eller kollega.

Situasjon: Hva var situasjonen? Hvordan var det vanskelig å jobbe med denne personen?

Oppførsel: Hvordan reagerte du på den andre personens atferd? Hva gjorde du for å jobbe effektivt sammen med denne personen?

Resultat: Hvordan gikk det?

Beskriv en situasjon der du etablerte effektive arbeidsrelasjoner til noen.

Situasjon: Hva slags forhold var det? Hvorfor var relasjonene så effektive?

Oppførsel: Hva gjorde du for å utvikle og ivareta relasjonene til denne personen?

Resultat: Hvordan gikk det? Hvilke felles mål førte dette forholdet til at dere begge klarte å oppnå?

<p>Under gjennomsnittet</p>	<p>1 2</p>	<p>Forsøkte ikke å forbedre eller opprettholde sterke forhold til andre på jobben.</p>
<p>Gjennomsnittlig</p>	<p>3</p>	<p>Opprettholdt sterke forhold til andre i den umiddelbare arbeidsgruppen.</p>
<p>Over gjennomsnittet</p>	<p>4 5</p>	<p>Bygget sterke arbeidsrelasjoner både innenfor og utenfor den umiddelbare arbeidsgruppen.</p>

Skaper et positivt inntrykk*



Dette måler i hvilken grad kandidaten klarer å moderere sin egen atferd for å skape et positivt inntrykk.

Beskriv en gang da du utviste fatning og profesjonalitet da du samhandlet med noen som var utilfreds.

Situasjon: Hva var situasjonen, og hvem samhandlet du med?

Oppførsel: Hvordan utviste du fatning og profesjonalitet?

Resultat: Hva ble resultatet?

Fortell meg om det beste komplimentet, belønningen eller anerkjennelsen du har mottatt på jobben eller skolen som viser profesjonaliteten din.

Situasjon: Hva var komplimentet eller anerkjennelsen du mottok? Hva var prestasjonen som gjorde at du fikk anerkjennelsen?

Oppførsel: Hva gjorde du som bidro til at du fikk komplimentet, belønningen eller anerkjennelsen?

Resultat: Hvilken innflytelse hadde denne anerkjennelsen på arbeidet ditt?

<p>Under gjennomsnittet</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Hadde problemer med å opprettholde profesjonalitet i en vanskelig situasjon.</p>
<p>Gjennomsnittlig</p>	<p>3</p>	<p>Presterte tilstrekkelig når utfordret, men kan ha slitt med å holde seg fattet i en mer utfordrende situasjon.</p>
<p>Over gjennomsnittet</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Opprettholdt profesjonalitet og fatning, selv i en situasjon som var svært utfordrende.</p>

Tilpasser seg endringer*



Dette måler i hvilken grad kandidaten aksepterer og tilpasser seg endringer uten vanskeligheter.

Beskriv en situasjon der du måtte endre hvordan du håndterte noe.

Situasjon: Hva var situasjonen som måtte håndteres annerledes?

Oppførsel: Hva gjorde du for å sørge for at du endret tilnærmingen effektivt?

Resultat: Hva ble resultatet av situasjonen? Var du vellykket?

Beskriv en situasjon der du måtte håndtere en plan som ble endret uventet eller på kort varsel.

Situasjon: Hva var situasjonen?

Oppførsel: Hvordan håndterte du utfordringen?

Resultat: Hvordan planlegger du å ta i bruk det du lærte i denne situasjonen?

Under gjennomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Følte seg presset når vedkommende ble nødt til å endre sin vanlige tilnærming til arbeidet.
Gjennomsnittlig	<p>3</p>	Justerte seg bra til endringer og opprettholdt normal produktivitet på jobben.
Over gjennomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Følte seg energisk ved endringer – tilpasset seg enkelt til endringer i miljøet.

Takler usikkerhet*



Dette måler i hvilken grad kandidaten er produktiv når roller og situasjoner ikke er tydelig definert.

Beskriv en situasjon der du måtte håndtere noe nytt som hindret deg fra å sette din lit til tidligere presedens/prosedyre.

- Situasjon:** Hva var situasjonen?
- Oppførsel:** Hva gjorde du når du skjønnte at du ikke kunne sette din lit til de vanlige prosedyrene?
- Resultat:** Hva ble resultatet? Hvordan har du tenkt å lære av denne situasjonen?

Beskriv en situasjon i det siste der du tok på deg nye plikter.

- Situasjon:** Hva var situasjonen? Hva slags nytt ansvar sto du overfor?
- Oppførsel:** Hvilke spesifikke handlinger utførte du for å takle det nye ansvaret?
- Resultat:** Hva ble resultatet? Hvordan påvirket det tilnærmingen din til alt ansvaret ditt?

Under gjennomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Var ukomfortabel når det var mangel på klar informasjon.
Gjennomsnittlig	<p>3</p>	Var komfortabel når det var mangel på klar informasjon – så usikkerhet i et positivt lys.
Over gjennomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Så på usikkerhet på arbeidsplassen som spennende – så muligheter i tider med tvetydigheter.

Kontrollerer følelser*



Dette måler i hvilken grad kandidaten holder negative følelser under kontroll.

Beskriv en stresset situasjon der du beholdt fatningen når en hindring kom i veien for deg.

Situasjon: Hva var stressende med situasjonen?

Oppførsel: Hvilke spesifikke handlinger utførte du for å takle hindringen eller restriksjonen?

Resultat: Hvordan har denne opplevelsen hjulpet deg i andre stressende situasjoner?

Beskriv en anledning der noe på jobben førte til at du følte deg frustrert.

Situasjon: Hva var situasjonen? Hvem eller hva var årsaken til at du følte deg frustrert?

Oppførsel: Hvordan tilnærmet du deg jobben den gangen?

Resultat: Hva ble resultatet?

Under gjennomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Kunne ikke effektivt kontrollere følelsene i stressende situasjoner.
Gjennomsnittlig	<p>3</p>	Kontrollerte følelsene når under stress, men slet med å opprettholde samme produktivitetsnivå eller fokus.
Over gjennomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Reagerte rolig og selvsikkert når han/hun sto overfor en krise – lot ikke følelsene påvirke produktivitet eller fokus.

Streber etter å prestere*



Dette måler i hvilken grad kandidaten setter seg krevende mål og gjør en seriøs innsats for å møte eller overgå dem.

Fortell meg om det viktigste karrieremålet ditt.

Situasjon: Når satte du dette målet? Hvorfor er det så viktig for deg?

Oppførsel: Hva har du gjort for å prøve å nå dette målet?

Resultat: Har du kommet noe videre?

Beskriv det mest utfordrende målet du har satt deg selv og hvordan du gikk frem for å prøve å nå det.

Situasjon: Hva var situasjonen? Hva var målet?

Oppførsel: Hva gjorde du for å oppnå det?

Resultat: Hva ble resultatet?

<p>Under gjennomsnittet</p>	<p>1 2</p>	<p>Utviste få eksempler på motivasjon for å lykkes – kan ha brukt minimalt med energi eller tid på å fullføre arbeid.</p>
<p>Gjennomsnittlig</p>	<p>3</p>	<p>La inn nok innsats for å nå mål.</p>
<p>Over gjennomsnittet</p>	<p>4 5</p>	<p>Satte og nådde utfordrende mål og la inn ekstra innsats.</p>

Forbedrer egne resultater*



Dette måler i hvilken grad kandidaten søker seg til utviklingsmuligheter for å forbedre egne prestasjoner.

Beskriv en situasjon der noen ga deg tilbakemeldinger og fortell hvordan du reagerte på dem.

Situasjon: Hva var situasjonen?

Oppførsel: Hvordan reagerte du?

Resultat: Hvordan påvirket dette arbeidet ditt? Hvordan vet du det?

Beskriv en situasjon der du tok på deg å lære en ny ferdighet som du mente kunne være nyttig for deg.

Situasjon: Hva var ferdigheten? Hva gjorde at du ville lære den nye ferdigheten?

Oppførsel: Hvordan gikk du frem for å lære den nye ferdigheten? Hvordan brukte du den nye kunnskapen din?

Resultat: Hvor lang tid tok det å lære den nye ferdigheten? Hva ble resultatet? Klarte du å lære den nye ferdigheten?

<p>Under gjennomsnittet</p>	<p>1 2</p>	<p>Demonstrerte lite lyst til å lære – ville bare delta på aktiviteter hvis de var obligatoriske.</p>
<p>Gjennomsnittlig</p>	<p>3</p>	<p>Demonstrerte noe lyst til å lære og satte i verk tiltak for å forbedre kunnskaper eller ferdigheter.</p>
<p>Over gjennomsnittet</p>	<p>4 5</p>	<p>Demonstrerte mye initiativ til å lære og forbedre prestasjoner.</p>