

Entry Level Customer Service Interview Guide

Kandidatens namn:

Sample Report



Percentile: 11%

 **Not Recommended**

Friskrivningsklausul

Informationen på de här sidorna är konfidentiell och endast avsedd för de personer som den gäller, eller andra auktoriserade individer.

Du får inte använda rapportens information som ett alternativ till råd från yrkespersoner med de rätta kvalifikationerna. Om du har några specifika frågor om specifika ärenden bör du rådfråga en yrkesperson med de rätta kvalifikationerna.

Anvisningar

Denna guide ger intervjuare en standarduppsättning frågor som kan användas för att ytterligare utvärdera kandidatkompetenser. Guiden innehåller intervjufrågor och anvisningar för bästa sättet att genomföra intervjun, följdfrågor för att underlätta konversationer och en betygsguide som hjälper dig att poängsätta varje svar.

Den här rapporten är konfidentiell och dess innehåll är avsett att förutsäga kandidatens arbetsbeteenden. Lägga märke till att utvärderingskomponenterna i denna lösningsrapport inte är jämnt viktade. Vissa komponenter mäter allmänna beteenden och vissa mäter mer begränsade beteenden. Komponenter med en asterisk (*) är mått på begränsade beteenden. Dessa beteenden är visserligen viktiga för totalpoängen, men de har mindre vikt när de jämförs med andra komponenter i den här lösningen. Vår forskning tyder på att denna viktning förutsäger arbetsprestationer på bästa sätt. Om du vill ha mer information om den här rapporten (inklusive poängsättning) eller andra SHL-produkter, kan du kontakta din kontoansvarige.

Förbered intervjun:

För att kunna utföra en effektiv intervju krävs lämpliga förberedelser. Det är viktigt att göra följande innan du intervjuar en kandidat:

- Bekanta dig med kompetenserna som är associerade med jobbet och välj en eller två frågor från varje kompetens som du ska ställa till intervjupersonen.
- Läs igenom kandidatens ansökan eller meritförteckning och anteckna eventuella saker som du vill följa upp. Några exempel på potentiella problem är tomrum i anställningshistoriken eller om hen arbetat på ett företag i mindre än ett år.

Hälsning och introduktion:

Nu är du redo att träffa kandidaten. När du hälsar på kandidaten ska du presentera dig och ge bakgrundsinformation om dig själv. Förklara syftet med intervjun, till exempel: "Syftet med intervjun är att fastställa om dina intressen och kvalifikationer passar för tjänsten." Ge intervjupersonen en kort översikt över intervjuens struktur så att hen vet vad som väntas. Här är några tips på hur du kan strukturera intervjun:

- För anteckningar. Det gör det lättare att utvärdera kandidaterna efteråt utan att glömma specifika detaljer.
- Tala om för kandidaten att denne får tid i slutet av intervjun att ställa eventuella frågor.
- I slutet av intervjun berättar du för kandidaten om företaget och det specifika jobb som personen söker.

Ställ kompetensbaserade intervjufrågor:

Nu är du redo att börja ställa frågor. Börja med frågor som du har om kandidatens ansökan eller meritförteckning. Ställ frågor om hens tidigare arbetshistorik eller något du undrar över i meritförteckningen. Sedan går du vidare till den strukturerade delen av intervjun genom att ställa frågor som är associerade med kompetenser för jobbet. Uppmuntra kandidaten att ge ett komplett svar genom att ställa undersökande frågor om situation, beteende och resultat.

Avsluta intervjun:

När alla frågorna har ställts är det dags att avsluta intervjun. Ge kandidaten specifik information om arbetsuppgifter, arbetstid, ersättning och företagsuppgifter. Sälj tjänsten och företaget till kandidaten genom att betona kandidatens lämplighet, källor till arbetstillfredsställelse och utvecklingsmöjligheter. Avsluta intervjun med att tacka kandidaten för att hen tagit sig tid och genom att ge hen en tidsplan för ansökningsprocessen.

Betygsätt kandidaten:

Sista steget är att utvärdera kandidaten. Några tips för att hjälpa dig att göra en bra utvärdering:

- Gå igenom dina anteckningar.
- Fastställ kandidatens poäng för varje kompetens samt personens totala poäng genom att använda ankarskalorna.
- Fastställ din slutliga rekommendation.

Kundfokus

3

Detta är ett mått på förmågan att hålla entusiasmen uppe när du kommunicerar med kunder. Detta karaktäriseras av att: uppriktigt be om ursäkt för orsakade besvär, ha tålmod, behålla lugnet när kunder är ohövliga samt hjälpa kunder att hitta information eller produkter.

 Beskriv en situation när du hanterade en missnöjd kund på ett effektivt sätt.

 **Situation:** Vad var det för situation? Hur fick du reda på att kunden var missnöjd?

 **Beteende:** Hur bemötte du kunden?

 **Resultat:** Hur reagerade kunden? Vad har hänt med kunden sedan denna situation inträffade?

 Ibland förstår folk inte vad vi försöker förklara för dem, så vi måste upprepa vad vi har sagt eller försöka förklara det på ett annat sätt. Berätta om det största problemet du har haft med att försöka förklara något för en kund.

 **Situation:** Vad försökte du förklara för dem? Vilka hinder stötte du på i kommunikationen?

 **Beteende:** Hur övervann du dessa?

 **Resultat:** Hur reagerade personen i fråga? Hur löstes situationen?

 Det kan vara svårt att klara av avbrott och förfrågningar om hjälp när du har mycket att göra på jobbet. Beskriv en situation när du var som mest stressad när en kund eller kollega bad dig om hjälp.

 **Situation:** Varför var du under så stor tidspress? Vilken sorts hjälp behövde den andra personen?

 **Beteende:** Vad gjorde du?

 **Resultat:** Hur löstes situationen?

<p>Under genomsnittet</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Uppfyller inte enkla kundbehov, försöker inte uppfylla kundernas önskemål, är ointresserad av att hjälpa kunder.</p> <p>Uppfyller inte kundernas önskemål och problem inom rimlig tid, vägrar att hjälpa andra oavsett hur mycket eller lite de har att göra, agerar långsamt när en kund har ett brådskande problem, ignorerar återkoppling från kunderna rörande produkter och tjänster, ber inte kunderna om återkoppling.</p> <p>Undviker att hjälpa andra, är otrevlig eller sur när de tvingas hjälpa andra, utmanar eller grälar med svårhanterliga kunder och gör därmed situationen värre.</p> <p>Uppträder irriterat när de stöter på en missnöjd kund, ber inte om ursäkt eller försöker hitta sätt att lösa problemet.</p> <p>Är enbart inriktad på att sälja produkter och tjänster, tar inte hänsyn till kundernas behov i relation till tillgängliga produkter och tjänster, har inställningen att "en storlek passar alla" och försöker inte hitta lösningar som passar kundernas behov.</p> <p>Letar sällan efter sätt att göra kunden nöjdare.</p>
<p>Genomsnittligt</p>	<p>3</p>	<p>Uppfyller kundförväntningar genom att hjälpa till med förfrågningar.</p> <p>Tar snabbt itu med kundernas önskemål, problem och förfrågningar när de har identifierats.</p> <p>Letar efter sätt att öka kundtillfredsställelsen (normalt rörande den aktuella situationen).</p> <p>Betonar vikten av att ge kunderna bra service och att hjälpa andra.</p> <p>Ber kunden om ursäkt och hanterar det aktuella problemet men anstränger sig inte lite extra för att göra kunden nöjd.</p> <p>Anstränger sig för att uppfylla kundens behov.</p>
<p>Över genomsnittet</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Överstiger normala förväntningar för att hjälpa kunder, är engagerad i att ge bra kundservice, anstränger sig lite extra för att se till att kunderna blir nöjda.</p> <p>Förutser och tar itu med kort- och långsiktiga kundbehov och potentiella problem, anstränger sig för att förstå och hjälpa till med kundernas önskemål och behov, frågar kunderna vad de tycker om företagets produkter och tjänster.</p> <p>Är tillmötesgående och trevlig även om kunden är problematisk.</p> <p>Ber uppriktigt om ursäkt när de stöter på en missnöjd kund och gör vad som krävs för att kunden ska bli nöjd.</p> <p>Tar hänsyn till kundens behov och önskemål när de rekommenderar produkter och tjänster, diskuterar med kunder hur deras behov kan uppfyllas på bästa sätt, även om det innebär att de inte gör ett köp.</p> <p>Letar aktivt efter sätt att se till att kunden blir nöjd och får en bra helhetsupplevelse av företaget.</p>

Förstår andra*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten observerar och analyserar beteende för att förstå andras reaktioner och perspektiv.

Berätta om en situation när du ändrade dina planer av hänsyn till andra personers synpunkter.

Situation: Vad var den ursprungliga planen? Varför var det viktigt att beakta andra personers synpunkter?

Beteende: Vad gjorde du för att beakta andra personers synpunkter? Hur ändrade du planen?

Resultat: Vad tyckte alla om den ändrade planen?

Berätta om ett tillfälle när du behövde se en situation ur någon annans perspektiv.

Situation: Vad var det för situation? Vem var den andra personen?

Beteende: Hur ändrade du perspektivet?

Resultat: Vad hände efter att du hade beaktat situationen ur den andra personens perspektiv?

<p>Under genomsnittet</p>	<p>1 2</p>	<p>Tyckte att det var svårt att förstå varför någon uppförde sig på ett speciellt sätt, kunde inte se en situation ur någon annans perspektiv.</p>
<p>Genomsnittligt</p>	<p>3</p>	<p>Hade viss insikt i varför någon uppförde sig på ett speciellt sätt, kunde för det mesta se situationen ur någon annans perspektiv.</p>
<p>Över genomsnittet</p>	<p>4 5</p>	<p>Förstod varför någon uppförde sig på ett visst sätt, kunde korrekt se situationen ur någon annans perspektiv.</p>

Är bra på att lyssna*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten lyssnar tålmodigt och uppmärksam.

Berätta om ett tillfälle när du lyssnade på någon utan att avbryta.

Situation: Vem var den andra personen? Vad berättade personen för dig?

Beteende: Hur lät du personen veta att du var uppmärksam?

Resultat: Hur är relationen med personen nu?

Berätta om ett tillfälle när du undvek att ge ett svar förrän den andra personen var klar med att be om råd.

Situation: Vad bad den andra personen om råd för?

Beteende: Hur avhöll du dig från att bilda en åsikt tills du hade hört allt som den andra personen hade att säga?

Resultat: Hur togs din åsikt emot?

Under genomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Uttryckte åsikter innan hen hade hört vad alla andra hade att säga, föredrog att vara den som pratade.
Genomsnittligt	<p>3</p>	Började uttrycka sin åsikt innan hen hade hört alla fakta, tyckte om att vara den som pratade mest.
Över genomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Avstod från att uttrycka sin åsikt förrän hen hade hört alla fakta, tyckte om att lyssna lika mycket som att prata.

Är tillmötesgående*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten har tålamod samt är artig och respektfull.

Berätta om ett tillfälle när du inte kunde tillmötesgå någons förväntningar, trots alla dina ansträngningar.

Situation: Vem var personen och hur länge hade du jobbat med denne? Vad hade hen för förväntning? Vid vilken tillfälle visste du att du inte skulle kunna uppfylla förväntningen?

Beteende: Vad gjorde du när du insåg att du inte skulle kunna uppfylla förväntningen?

Resultat: Hur påverkade situationen din relation med personen? Vad, om något, skulle du göra annorlunda nästa gång du inte kan uppfylla en annan persons förväntningar?

Berätta om ett tillfälle när du reagerade konstruktivt på kritik från en kund, förman eller lärare.

Situation: Vad arbetade du med?

Beteende: Vad var det för kritik, och vem gav den?

Resultat: Vad var din respons till kritiken?

Under genomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Visade inte tålamod eller artighet vid interaktion med någon som det var svårt att komma överens med.
Genomsnittligt	<p>3</p>	Reagerade med tålamod och artighet på en svår individ, men tyckte att det var jobbigt att göra det.
Över genomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Reagerade på artigast och vänligast möjliga sätt på någon som var svår att behaga.

Upprätthåller bra arbetsrelationer*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten försöker utveckla goda relationer med andra.

Berätta om ett tillfälle när du tyckte det var svårt att skapa och upprätthålla en bra arbetsrelation med en kollega.

Situation: Vad var det för situation? På vilket sätt var det svårt att arbeta med personen?

Beteende: Hur reagerade du på den andra personens beteende? Vad gjorde du för att effektivt kunna arbeta med personen?

Resultat: Vad blev resultatet?

Berätta om ett tillfälle när du skapade en effektiv arbetsrelation med någon.

Situation: Vad var relationens natur? Varför var relationen så effektiv?

Beteende: Vad gjorde du för att utveckla och upprätthålla relationen med individen?

Resultat: Vad blev resultatet? Vilka gemensamma mål uppnåddes tack vare relationen?

Under genomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Försökte inte förbättra eller upprätthålla starka relationer med andra på jobbet.
Genomsnittligt	<p>3</p>	Upprätthöll starka relationer med andra i den närmaste arbetsgruppen.
Över genomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Skapade starka arbetsrelationer både inom och utanför den närmaste arbetsgruppen.

Skapar ett positivt intryck*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten styr sitt eget beteende för att skapa ett positivt intryck.

Beskriv en gång när du visade fattning och professionalism när du interagerade med någon som var missnöjd.

Situation: Vad var det för situation, och vem interagerade du med?

Beteende: Hur visade du fattning och professionalism?

Resultat: Vad blev resultatet?

Beskriv den bästa komplimang eller tecken på erkännande som du fått på jobbet eller i skolan som bevis på din professionalism.

Situation: Vad var det för komplimang eller tecken på erkännande som du fick? Vad var det för prestation du hade utfört som ledde till detta erkännande?

Beteende: Vad gjorde du som gjorde att du förtjänade komplimangen, belöningen eller tecknet på erkännande?

Resultat: Vilken inverkan hade detta tecken på erkännande på ditt arbete?

Under genomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Hade svårt att upprätthålla professionalism i en svår situation.
Genomsnittligt	<p>3</p>	Presterade tillräckligt bra vid utmaningar, men kan ha haft svårt att behålla fattningen i en besvärlig situation.
Över genomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Upprätthöll professionalism och fattning, även i en situation som var mycket utmanande.

Anpassar sig till förändring*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten accepterar och anpassar sig till förändringar utan svårigheter.

Berätta om ett tillfälle när du behövde ändra hur du hanterade något.

Situation: Vad var det för situation som behövde hanteras annorlunda?

Beteende: Vad gjorde du för att se till att du ändrade ditt tillvägagångssätt?

Resultat: Vad var slutresultatet? Lyckades du?

Berätta om ett tillfälle när du behövde hantera en plan som ändrades oväntat eller med kort varsel.

Situation: Vad var det för situation?

Beteende: Hur hanterade du utmaningen?

Resultat: Hur planerar du använda det du lärt dig av situationen?

Under genomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Kände sig pressad när hen behövde ändra den vanliga metoden att utföra något på.
Genomsnittligt	<p>3</p>	Anpassade sig väl till förändring och upprätthöll normal produktivitet på jobbet.
Över genomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Fick ny energi av förändring, anpassade sig enkelt till förändringar i omgivningen.

Klarar av ovisshet*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten är produktiv när roller och situationer inte är tydligt definierade.

Berätta om ett tillfälle när du behövde hantera något nytt som förhindrade dig att ta till tidigare prioriteringar/procedur.

Situation: Vad var det för situation?

Beteende: Vad gjorde du när du insåg att du inte kunde använda vanliga procedurer?

Resultat: Vad blev resultatet? Hur planerar du att lära dig av situationen?

Beskriv en situation nyligen när du tog på dig nya ansvarsområden.

Situation: Vad var det för situation? Vilka slags nya ansvarsområden stod du inför?

Beteende: Vilka specifika åtgärder vidtog du för att hantera de nya ansvarsområdena?

Resultat: Vad blev resultatet? Hur påverkade det ditt tillvägagångssätt för alla dina ansvarsområden?

Under genomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Var inte bekväm vid brist på tydlig information.
Genomsnittligt	<p>3</p>	Var bekväm vid brist på tydlig information, såg positivt på osäkerhet.
Över genomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Såg osäkerhet på arbetsplatsen som något spännande, såg möjligheter i osäkra perioder.

Kontrollerar sina känslor*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten kan kontrollera negativa känslor.

Berätta om ett stressfyllt tillfälle när du behöll fattningen när du stod inför ett hinder.

Situation: Vad gjorde situationen stressig?

Beteende: Vilka specifika åtgärder vidtog du för att hantera hindret eller begränsningen?

Resultat: Hur har den här erfarenheten hjälpt dig i andra stressiga situationer?

Beskriv ett tillfälle när något på jobbet gjorde dig frustrerad.

Situation: Vad var det för situation? Vem eller vad gjorde dig frustrerad?

Beteende: Hur hanterade du arbetet i den situationen?

Resultat: Vad blev resultatet?

Under genomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Kunde inte effektivt kontrollera känslorna i stressiga situationer.
Genomsnittligt	<p>3</p>	Kontrollerade känslorna under stress men hade svårt att upprätthålla samma nivå av produktivitet och fokus.
Över genomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Reagerade lugnt och självsäkert inför en krissituation, lät inte känslorna påverka produktivitet eller fokus.

Strävar efter att prestera*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten skapar krävande mål och gör en beslutsam insats för att uppfylla eller överträffa dem.

Berätta om ditt viktigaste karriärmål.

Situation: När skapade du detta mål? Varför är det så viktigt för dig?

Beteende: Vad har du gjort för att försöka uppnå målet?

Resultat: Vilka framsteg har du gjort?

Ge mig ett exempel på det mest utmanande mål du har skapat för dig själv och hur du gjorde för att försöka uppnå det.

Situation: Vad var det för situation? Vad var målet?

Beteende: Vad gjorde du för att uppnå det?

Resultat: Vad blev resultatet?

<p>Under genomsnittet</p>	<p>1 2</p>	<p>Visade föga bevis på vilja att lyckas, kanske bara offrade minimal energi eller tid på att slutföra arbetet.</p>
<p>Genomsnittligt</p>	<p>3</p>	<p>Ansträngde sig tillräckligt för att nå målen.</p>
<p>Över genomsnittet</p>	<p>4 5</p>	<p>Skapade och uppnådde utmanande mål och framhärdade med extra ansträngning.</p>

Förbättrar sina egna prestationer*



Det här mäter i vilken utsträckning kandidaten söker utvecklingsmöjligheter i syfte att förbättra sina egna prestationer.

Berätta om en situation när någon gav dig återkoppling och hur du reagerade.

Situation: Vad var det för situation?

Beteende: Hur reagerade du?

Resultat: Hur inverkade detta på ditt arbete? Hur visste du det?

Berätta om ett tillfälle när du tog på dig att lära dig en ny färdighet som du tyckte skulle vara till nytta för dig.

Situation: Vad var det för färdighet? Vad gjorde att du ville lära dig den nya färdigheten?

Beteende: Hur gjorde du för att lära dig den nya färdigheten? Hur använde du det du lärde dig?

Resultat: Hur lång tid tog det att lära dig den nya färdigheten? Vad blev resultatet? Kunde du lära dig och använda den nya färdigheten?

Under genomsnittet	<p>1</p> <p>2</p>	Uppvisade föga vilja att lära sig, ville bara delta i aktiviteter om det nödvändigt.
Genomsnittligt	<p>3</p>	Uppvisade viss önskan att lära sig och vidtog åtgärder för att förbättra kunskaper eller färdigheter.
Över genomsnittet	<p>4</p> <p>5</p>	Uppvisade stor mängd initiativ för att lära sig och förbättra prestationerna.