

# Instapniveau klantenservice detailhandel en contactcentrum 7.1 (Internationaal) Kandidaatrapport

## Naam kandidaat:

Sample Sdsdf

## 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

Dit rapport is opgesteld om u informatie te geven over uw relatieve sterke en zwakke punten met betrekking tot de competenties waarvan bekend is dat ze belangrijk zijn voor het met succes vervullen van dit soort functies. Daarnaast biedt het rapport waardevolle praktische tips en suggesties waarmee u kunt uitblinken op uw werkplek.

De score in het rapport geeft aan hoe uw antwoorden zich verhouden tot onze database met antwoorden van uw vakgenoten. Het assessment waaraan u hebt deelgenomen, is wetenschappelijk gevalideerd met behulp van tot 30 jaar aan statistische gegevens en analyses. Mensen met een hogere score voor de dimensies presteren over het algemeen beter op het werk in de kerngebieden die in het rapport zijn uiteengezet.

De ontwikkelingstips die worden gegeven, zijn bedoeld om u te helpen uw vaardigheden voor elke specifieke competentie te verbeteren. Iedereen kan, ongeacht de scores, zijn/haar prestaties verbeteren door de juiste ontwikkelingsoplossingen uit te voeren en zich strategisch te richten op onderdelen waar verbetering mogelijk is. Iemand die zich inzet om zich persoonlijk te verbeteren, geeft blijk van initiatief en plant zijn ontwikkeling. Beide zijn belangrijk om succesvol te zijn binnen een bedrijf. Probeer met deze feedback specifieke ontwikkelingsplannen op te stellen die gekoppeld zijn aan uw doelstellingen op het werk. Probeer niet alles ineens te doen, aangezien persoonlijke ontwikkeling niet over een nacht ijs gaat. Staat uw score in de 'rode zone'? Dan is het een goed idee om u bij uw ontwikkeling op dit onderdeel te richten. Zelfs bij goede scores is het toch belangrijk om met de ontwikkelingstips uw capaciteiten voor deze competentie te verbeteren.

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.

## 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.

**U ergert zich vaker dan andere kandidaten aan verzoeken van klanten. U vertoont soms een neiging om met klanten te ruziën als de klanten het niet met u eens zijn. Bij het verwerken van transacties en het vinden van informatie voor klanten bent u soms minder snel dan uw collega's.**

- **Begroet klanten met een lach.**
- **Handel de zaken van klanten snel en efficiënt af.**
- **Wees open, vriendelijk en tolerant naar klanten toe.**
- **Neem extra tijd om klanten te helpen met het vinden van producten of informatie die niet meteen beschikbaar zijn.**
- **Blijf altijd rustig bij onbeleefde of geïrriteerde klanten.**
- **Ga het ruziën met klanten en het maken van negatieve opmerkingen uit de weg.**
- **Als een klant boos wordt, probeert u hem/haar te kalmeren door hem/haar een aantal opties te geven.**
- **Zorg er bij uw kledingkeuze en uiterlijk voor dat ze passen bij het beeld en de waarden van uw organisatie.**
- **Vloek niet en gebruik geen ongepaste taal bij klanten.**

## Begrijpt anderen\*

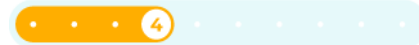


Hiermee meten we in hoeverre kandidaten gedrag observeren en analyseren om zo de reacties en gezichtspunten van anderen goed te begrijpen.

**U probeert meestal het gedrag van anderen te begrijpen en een zekere mate van bewustzijn tentoon te spreiden van de gezichtspunten van anderen.**

- **Let goed op het gedrag van anderen als u gesprekken voert in moeilijke situaties. Denk na over hoe de situatie waarin deze persoon zich bevindt zijn of haar gedrag beïnvloedt. Laat zien dat u het begrijpt door te luisteren naar wat ze te zeggen hebben.**
- **Als u probeert het gedrag van anderen te begrijpen, denk dan aan een vergelijkbare situatie in het verleden waarmee u te maken kreeg en hoe u hierop hebt gereageerd. Lukt u het niet om aan een vergelijkbare ervaring te denken, dan kunt u ook gewoon luisteren en laten weten dat u het probeert te begrijpen.**

### Luistert effectief\*



Hiermee meten we in hoeverre kandidaten geduldig en attent luisteren.

**U onderbreekt anderen soms op ongepaste momenten en voert liever zelf het woord. Soms formuleert u te snel een mening.**

- **Moedig vrienden en kennissen aan om u alles te vertellen waarmee ze te kampen hebben. Luister goed en probeer ze niet te onderbreken. Probeer hun situatie samen te vatten, samen met hoe ze zich erover voelen. Vraag ze hoe nauwkeurig u hun gevoelens en gedachten hebt weten te verwoorden.**
- **Kijk anderen aan terwijl u luistert. Onderbreek ze niet; wacht tot anderen stoppen met praten en stel dan eventueel vragen. Het kan zinvol zijn om vragen op te schrijven terwijl anderen het woord voeren.**

### Is beleefd\*

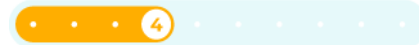


Hiermee meten we in hoeverre kandidaten geduldig, beleefd en respectvol zijn.

**U gaat met vrijwel iedereen op beleefde, geduldige en respectvolle wijze om.**

- **Probeer anderen niet te beoordelen. Besteed aandacht aan wat u denkt en voelt, zodat u herkent wanneer u anderen aan het beoordelen bent. Probeer in plaats van iemand te beoordelen, de persoon beter te begrijpen. Denk terug aan een soortgelijke situatie en hoe u toen reageerde.**
- **Hanteer positief taalgebruik wanneer u het oneens bent met iemand anders. Zeg niet 'u hebt ongelijk' of 'hoe komt u daar nou bij', maar 'ik begrijp wat u zegt, maar ben het niet met u eens'. Probeer op een positieve manier over kwesties te praten, zelfs als u het er persoonlijk niet mee eens bent.**

### Onderhoudt goede zakelijke relaties\*



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

**U hecht soms niet veel waarde aan zakelijke relaties en gedraagt u soms niet op een manier waarmee relaties met het verloop van tijd sterker worden.**

- **Probeer een meer persoonlijke relatie met uw collega's op te bouwen. Neem de tijd om te praten over andere onderwerpen dan werk. Noteer wat u heeft geholpen om deze relaties tot stand te brengen en blijf dit gedrag gebruiken bij het opbouwen van nieuwe banden.**
- **Zoek naar mogelijkheden om uw collega's te helpen, ook als het gaat om kleine taken. Geef anderen de kans om iets terug te doen en u te helpen, zelfs als u geen hulp nodig hebt. Blijf uw hulp aanbieden aan verschillende collega's binnen en buiten uw team en benut waar mogelijk deze relaties.**

### Laat een positieve indruk achter\*

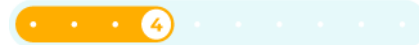


Hiermee meten we in hoeverre kandidaten hun gedrag reguleren om een positieve indruk achter te laten.

**U bent waarschijnlijk bezorgd over uw voorkomen en wilt een goede indruk maken.**

- **Leer van iemand anders. Zoek een collega of vriend die effectief onder allerlei soorten mensen een professionele uitstraling heeft. Kijk hoe deze persoon werkt met anderen. Hoe kunt u uw eigen gedrag verbeteren op basis van wat u hebt geobserveerd?**
- **Blijf positief. Blijf vooral positief tijdens gesprekken met klanten. Wanneer u merkt dat u zich gefrustreerd of ongeduldig begint te voelen, leer om te kalmeren, denk aan uw lichaamstaal en toon, en probeer rustig te blijven.**

## Past zich aan veranderingen aan\*



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

**U vindt veranderingen mogelijk onprettig en u moet u meer inzetten om u aan te passen aan nieuwe veranderingen.**

- **Denk positief over verandering. Denk aan een verandering die u niet hebt doorgevoerd waar u nu spijt van hebt. Wat zouden de voordelen zijn geweest van deze verandering? Wat waren de gevolgen van het feit dat u de verandering niet hebt doorgevoerd?**
- **Probeer meer open te staan voor veranderingen. Bied niet teveel weerstand aan veranderingen, omdat een inflexibele houding het veranderingsproces alleen maar moeilijker maakt. Kijk met een ander perspectief naar de verandering en ga na waar uw vaardigheden en kennis van pas kunnen komen bij het aanpassen aan de verandering, evenals welke nieuwe vaardigheden vereist zijn.**

## Gaat goed om met onzekerheid\*

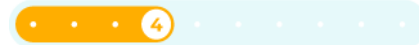


Hiermee meten we in hoeverre kandidaten productief zijn wanneer rollen en situaties niet duidelijk worden gedefinieerd.

**U houdt niet van een gebrek aan duidelijke informatie en begeleiding, en wordt daar onzeker van. Dit kan nadelige gevolgen hebben voor uw productiviteit.**

- **Denk aan een recente situatie waarbij er sprake was van onzekerheid. Hoe bent u hiermee omgegaan? Wat vond u het meest uitdagend? Ga op zoek naar iemand die volgens u goed omgaat met uitdagende situaties en bespreek enkele strategieën die u de volgende keer zelf kunt proberen bij vergelijkbare incidenten.**
- **Als u zich zorgen maakt over onzekerheid op uw werkplek, probeer u dan te ontspannen met goede vrienden en hobby's. Verzamel meer informatie over strategieën voor ontspanning die u kunnen helpen in onzekere tijden.**

### Houdt emoties onder controle\*



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

**U raakt sneller gefrustreerd in uitdagende situaties en vindt het moeilijk om deze gevoelens te verbergen voor anderen.**

- **Haal in die situaties even diep adem. Als iemand iets heeft gezegd dat u boos maakte, tel dan tot 10 voordat u antwoordt. Neem de tijd om na te denken en uzelf uit te drukken zonder emotioneel te worden.**
- **Probeer positiever te zijn. Hoe u een situatie ziet, vormt vaak de basis voor uw benadering. Hoe u een situatie ziet, vormt vaak de basis voor uw benadering. Probeer in te zien dat problemen niet alleen u overkomen, maar ga na hoe u positief kunt reageren.**

### Wil graag goed presteren\*

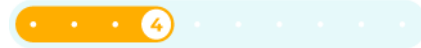


Hiermee meten we in hoeverre kandidaten veeleisende doelstellingen opstellen en zich vastberaden inzetten om deze te bereiken of overtreffen.

**U stelt doelstellingen op die ietwat veeleisender zijn, maar wel gerealiseerd kunnen worden. Ook zet u zich in ze te verwezenlijken.**

- **Voer de werkzaamheden uit nadat u de doelstellingen en uitdagingen hebt vastgesteld. Maak voldoende tijd vrij om de moeilijkere doelstellingen te bereiken. Reserveer wat tijd in uw planning om aan het werk te gaan met de meest veeleisende doelstellingen.**
- **Probeer het aantal veeleisende doelstellingen te verhogen, zodat u uw grenzen verder verlegt. Dankzij deze doelstellingen zien anderen dat u een toegewijde medewerker bent en geïnteresseerd bent in de vooruitgang van uw carrière.**

## Verbeter eigen prestaties\*



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

**U besteedt weinig aandacht aan het verbeteren van uw prestaties en u loopt mogelijk belangrijke ontwikkelingskansen mis.**

- **Hoewel u misschien van nature uit risico's vermijdt in nieuwe ervaringen, is het belangrijk om te realiseren dat risico's een voorwaarde zijn voor nieuwe leerervaringen. Ga eerst op zoek naar kansen met een klein risicogehalte voordat u grootschalige projecten oppakt.**
- **Denk niet alleen aan uw huidige functie, maar ook aan uw toekomstige loopbaan. Wat wilt u graag ontwikkelen en wat zijn daarvoor de vereisten? Zet door bij zulke uitdagingen om te profiteren van de leerkansen.**