

Servizio clienti livello base Retail e Contact Center 7.1 (internazionale)

- Report sui candidati

Nome del candidato:

Sample Candidate

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

Il presente report offre informazioni su debolezze e punti di forza associati alle competenze ritenute importanti per ricoprire con successo questa tipologia di lavoro. Il report fornisce inoltre preziosi suggerimenti e consigli da applicare nel ruolo per eccellere nel lavoro.

Il punteggio che ricevi descrive il confronto tra le tue risposte e quelle dei tuoi pari contenute nel nostro database. L'assessment cui ti abbiamo sottoposto è stato scientificamente validato da 30 anni di raccolta e analisi di dati statistici. Le persone con un punteggio alto nelle dimensioni analizzate tendono ad avere una performance lavorativa migliore nelle aree chiave illustrate nel report.

I suggerimenti per lo sviluppo indicati hanno lo scopo di aiutarti a migliorare le tue capacità in ciascuna competenza specifica. Tutti noi, indipendentemente dai nostri punteggi, possiamo migliorare la nostra performance lavorativa seguendo azioni di sviluppo appropriate e concentrandoci strategicamente sulle aree che possono richiedere un miglioramento. Un impegno verso il miglioramento personale significa iniziativa e pianificazione dello sviluppo, entrambe importanti ai fini della performance lavorativa. Prova a utilizzare questo feedback per formulare piani di sviluppo specifici inerenti i tuoi obiettivi lavorativi. Non cercare di fare tutto in una volta, in quanto lo sviluppo personale non avviene da un giorno all'altro. Se il tuo punteggio ricade nella "Zona Rossa", questa potrebbe essere un'area sulla quale concentrare i tuoi sforzi di sviluppo. Anche se ottieni un buon punteggio, ti invitiamo comunque a fare tesoro dei suggerimenti relativi allo sviluppo al fine di sfruttare i tuoi punti di forza in questa competenza.

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.

Orientamento al cliente



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.

Rispetto ad altri candidati, hai più probabilità di irritarti di fronte alle richieste dei clienti. Potresti avere la tendenza a discutere con i clienti con cui ti trovi in disaccordo. Potresti essere meno solerte nell'elaborare le transazioni dei clienti e nel reperire le informazioni richieste rispetto ai tuoi colleghi.

- **Accogli i clienti con un sorriso.**
- **Occupati degli affari dei clienti con rapidità ed efficienza.**
- **Sii amichevole e disponibile con i clienti.**
- **Prenditi tutto il tempo necessario per aiutare i clienti a trovare prodotti o reperire informazioni non immediatamente disponibili.**
- **Mantieni sempre la calma quando interagisci con un cliente scortese o adirato.**
- **Evita di discutere con i clienti e di fare affermazioni negative.**
- **Se un cliente è in collera, cerca di calmarlo proponendogli una serie di opzioni.**
- **Cura il tuo aspetto e l'abbigliamento, mantenendoli in linea con l'immagini e i valori dell'organizzazione.**
- **Non imprecare né utilizzare un linguaggio inappropriato quando interagisci con i clienti.**

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.

È probabile che cerchi di capire il comportamento degli altri e mostri una certa comprensione del loro punto di vista

- **Quando interagisci con un'altra persona in una situazione difficile, presta molta attenzione ai suoi comportamenti. Rifletti su come le circostanze incidano sul suo comportamento. Dimostra di capire l'interlocutore ascoltando ciò che ha da dire.**
- **Quando cerchi di comprendere il comportamento di un'altra persona, prova a pensare a una situazione simile che hai affrontato in passato, al modo in cui l'hai vissuta e alle tue reazioni del momento. Se fatichi a ricordare situazioni simili, limitati ad ascoltare il tuo interlocutore e a dirgli che stai cercando di comprendere la sua posizione.**

Ascolta efficacemente*



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

Tendi ad ascoltare gli altri interrompendoli il meno possibile. Cerchi di capire il punto di vista degli altri prima di formulare un giudizio.

- **Chiedi aiuto a un collega che conosce già il tuo atteggiamento di darti un parere sulla tua capacità di ascolto. È capitato che tu abbia interrotto, sia intervenuto in modo affrettato esponendo i tuoi concetti, abbia terminato le frasi del tuo interlocutore o, più in generale, monopolizzato la conversazione? Rifletti sull'impressione che hai suscitato mentre ascoltavi.**
- **Esercitati ad ascoltare gli altri. Cerca di evitare di interrompere gli altri mentre parlano. Aspetta che abbiano finito prima di formulare un giudizio. Quando pratichi nuove tecniche, presta molta attenzione a come reagiscono gli altri. Rispondono positivamente o reagiscono in modo negativo? Rifletti su ciò che ti riesce bene e su cosa potresti migliorare, concentrandoti su tali comportamenti.**

Dimostra cortesia*



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

È probabile che tratti quasi tutti con cortesia, pazienza, gentilezza e rispetto.

- **Cerca di non giudicare gli altri. Sforzati di prestare ascolto ai tuoi pensieri e sentimenti per identificare i momenti in cui assumi un atteggiamento eccessivamente critico. Anziché giudicare, prova a comprendere la persona che hai davanti. Pensa a una situazione in cui hai dovuto affrontare una situazione simile e a come hai reagito.**
- **Usa un linguaggio positivo quando non sei d'accordo con qualcuno. Anziché dire "hai torto" o "come hai potuto solo pensarlo?", usa l'espressione "Capisco il tuo punto di vista ma non sono d'accordo". Sforzati di utilizzare un linguaggio positivo durante una discussione anche quando non sei d'accordo col tuo interlocutore.**

Mantiene buoni rapporti di lavoro*



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

È probabile che ti impegni a sviluppare buoni rapporti lavorativi e agisca in modo da consolidarli.

- **Dedica il tempo necessario per conoscere i tuoi colleghi a un livello più personale. Trascorri del tempo con loro al di fuori dell'ambiente di lavoro. Impegnati continuamente per partecipare ad attività non lavorative e mostra un genuino interesse per la vita personale dei tuoi colleghi.**
- **Pensa a una volta in cui un collega ti ha aiutato in un compito al di fuori delle sue tipiche mansioni lavorative. In che modo ciò ha influito sull'opinione che avevi di quella persona? Se non l'hai già fatto, restituisci il favore e aiutala quando ne avrà bisogno. Non esitare a chiedere ulteriore assistenza in futuro e offri in cambio il tuo aiuto senza esitare.**

Suscita un'impressione positiva*



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

È probabile che ti preoccupi del tuo aspetto e che susciti una buona impressione.

- **Segui l'esempio di qualcun altro. Identifica un collega o un amico che sembra riuscire a mantenere efficacemente un atteggiamento professionale con chiunque. Osserva come questa persona lavora con gli altri. In che modo puoi migliorare i tuoi comportamenti sulla base di ciò che hai imparato?**
- **Mantieni un atteggiamento positivo. È importante che tu mantenga un atteggiamento positivo, specialmente quando parli con i clienti. Ogni volta che inizi a provare frustrazione o a sentirti impaziente impara a calmarti, rifletti sul tuo linguaggio del corpo e sul tono della voce, cercando infine di ricomporti.**

Si adatta al cambiamento*



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

Potresti non sentirti a tuo agio rispetto ai cambiamenti e dover compiere uno sforzo maggiore per adattarti alle novità.

- **Poniti di fronte ai cambiamenti con un atteggiamento positivo. Concentrati su un cambiamento che hai deciso di non apportare e che adesso rimpiangi. Quali sarebbero stati i vantaggi e i benefici derivanti da tale cambiamento? Quali sono state le conseguenze derivanti dal non aver apportato il cambiamento?**
- **Sforzati di mantenere un atteggiamento più aperto di fronte ai cambiamenti. Non opporre troppa resistenza al cambiamento: un'eccessiva rigidità potrebbe rendere il processo ancora più difficile. Guarda al cambiamento con una prospettiva diversa e prova a capire dove puoi applicare le tue competenze e conoscenze, nonché quali nuove competenze dovrai acquisire per adattarti alle novità.**

Gestisce l'incertezza*



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

È probabile che tu mantenga una certa produttività in situazioni di incertezza che interessano il tuo ruolo.

- **Cerca di imparare a sentirti più a tuo agio con l'ambiguità che caratterizza l'ambiente di lavoro. Offre spesso nuove opportunità di crescita e innovazione. Di fronte all'ambiguità o all'incertezza, fai un elenco dei possibili modi per innovare e crescere.**
- **Mantieni alto il livello di guardia quando la tua naturale predisposizione per regole e sistemi definiti viene messa a dura prova durante i periodi di incertezza. Laddove vi sia ambiguità nel breve termine o le circostanze non siano chiare nell'immediato, passa in rassegna le risorse di cui disponi al di fuori del lavoro che possono aiutarti a mantenere un equilibrio in periodi caratterizzati da cambiamenti significativi.**

Controlla le emozioni*



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

È probabile che trovi difficoltà nelle situazioni complicate e che talvolta debba sforzarti per nascondere le tue reazioni.

- **Rifletti sulle strategie che usi per gestire le emozioni. Se qualcuno ha detto qualcosa che ti ha contrariato, conta dentro di te fino a 10 prima di rispondere. Prenditi il tempo necessario per raccogliere le idee ed esprimerle senza manifestare emozioni.**
- **Per migliorare la tua gestione delle emozioni, la prossima volta che ti trovi in circostanze difficili pensa a come potresti capovolgere la situazione anziché limitarti ad accettare il corso delle cose. Immagina di avere un certo controllo sulla situazione e rifletti su ciò che potresti fare per ribaltarla in tuo favore.**

Si sforza di progredire*

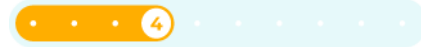


Indica la misura in cui la persona candidata si prefigge obiettivi impegnativi e si sforza con determinazione di soddisfare o perfino superare le aspettative.

È probabile che ti prefigga obiettivi abbastanza impegnativi ma comunque realizzabili, impegnandoti a perseguirli.

- **Una volta definiti gli obiettivi e identificate le sfide, concentrati sul portare a termine il lavoro. Assicurati di avere tempo per conseguire gli obiettivi più difficili. Dedica un po' del tuo tempo per affrontare gli obiettivi più difficili.**
- **Cerca di aumentare il numero di obiettivi impegnativi che ti prefiggi anziché andare sul sicuro. Stabilendo obiettivi impegnativi, dimostrerai agli altri l'impegno a svolgere il tuo ruolo con serietà e l'interesse a progredire nella tua carriera.**

Migliora la propria performance*



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

Potresti porre poca enfasi sul miglioramento della tua performance e lasciarti sfuggire importanti opportunità di sviluppo.

- **Nonostante tu sia incline per natura a evitare di assumerti i rischi necessari per acquisire nuove esperienze, renditi conto che dovrai farlo se hai intenzione di imparare qualcosa di nuovo. Cerca opportunità che implicino inizialmente l'assunzione di qualche rischio moderato per poi passare a obiettivi di apprendimento più ad ampio raggio.**
- **Rifletti sulla tua carriera futura e sul tuo ruolo attuale. Cosa vorresti sviluppare e di cosa avresti bisogno per farlo? Per trarre beneficio dalle opportunità di apprendimento, non lasciarti spaventare dalle sfide che ti attendono.**