

# Instapniveau klantenservice detailhandel en contactcentrum 7.1 (Internationaal) Gedetailleerd rapport

## Naam kandidaat:

Sample Sdsdf



Percentiel: 5%

 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

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.



**De kandidaat ergert zich vaker dan andere kandidaten aan verzoeken van klanten. Hij/zij vertoont soms een neiging om met klanten te ruziën als de klanten het niet met hem/haar eens zijn. Het kost de kandidaat waarschijnlijk veel tijd om de verzoeken van klanten te verwerken en informatie te vinden voor klanten.**

### Begrijpt anderen\*

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



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

### Luistert effectief\*

Hiermee meten we in hoeverre kandidaten geduldig en attent luisteren.



**Deze kandidaat onderbreekt anderen soms op ongepaste momenten en voert liever zelf het woord. Soms formuleert hij of zij te snel een mening.**

### Is beleefd\*

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



**Deze kandidaat gaat met vrijwel iedereen op een beleefde, geduldige en respectvolle manier om.**

### Onderhoudt goede zakelijke relaties\*

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



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

### Laat een positieve indruk achter\*

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



**Deze kandidaat maakt zich meer zorgen over zijn of haar voorkomen en probeert een goede indruk achter te laten, terwijl hij of zij zich in minder formele situaties 'meer authentiek' gedragen.**

### Past zich aan veranderingen aan\*

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



**Deze kandidaat kan veranderingen op de werkplek soms onprettig vinden en duurt het langer voordat hij of zij zich hieraan heeft aangepast.**

### Gaat goed om met onzekerheid\*

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



**Deze kandidaat houdt niet van een gebrek aan duidelijke informatie en begeleiding, en wordt daar onzeker van. Dit kan nadelige gevolgen hebben voor zijn of haar productiviteit.**

### Houdt emoties onder controle\*

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



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

### Wil graag goed presteren\*

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



**Deze kandidaat stelt meestal doelstellingen op die enigszins veeleisend zijn, maar wel gerealiseerd kunnen worden. Hij of zij zet zich goed in, maar richt zich vooral op de doelstellingen die het meest haalbaar zijn.**

### Verbetert eigen prestaties\*

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



**Deze kandidaat besteedt weinig aandacht aan het verbeteren van zijn of haar prestaties en hij of zij ziet gewoonlijk af van ontwikkelingskansen.**