

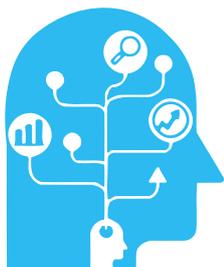
---

# Отчет

## Работа с клиентами: технические специалисты

**Имя:**  
**Фамилия Имя**

**Дата тестирования:**  
**04-02-2015**



## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В этом отчете содержится информация о степени соответствия кандидата для работы на позициях, связанных с регулярными контактами с клиентами при решении рабочих задач.

Соответствие кандидата позиции, связанной с предоставлением клиентского сервиса, подразумевает:

- следование правилам, инструкциям и регламентам, использование технического оборудования с соблюдением техники безопасности для минимизации риска получения травм;
- умение быстро усваивать новую информацию и применять новые сведения в работе;
- тактичность, энтузиазм и заинтересованность при общении с клиентом;
- нацеленность на достижение поставленных целей;
- ответственный и планомерный подход работе, выполнение работы в срок, умение сохранять концентрацию на задаче и обеспечивать качество выполнения работы в условиях внешних помех и давления обстоятельств.

Отчет сформирован на основе ответов кандидата при заполнении личного опросника стилей работы с клиентами, а также результатов выполнения теста на понимание инструкций.

В том случае, если отчет сформирован только по результатам личного опросника и кандидат не выполнил тест на эффективность понимания и применения инструкций, точность прогноза соответствия кандидата предполагаемой должности снижается.

## Общие результаты кандидата

ШКАЛА СООТВЕТСТВИЯ КАНДИДАТА				
Низкое соответствие	Недостаточное соответствие	Допустимое соответствие	Соответствие выше среднего	Высокое соответствие
		•		

Кандидат, выполнивший данный инструмент, вероятнее всего **в средней степени подходит** для выполнения работы, где необходимо постоянно лично общаться с клиентами, сохраняя эффективность и позитивный настрой.

Ниже следует подробное описание шкалы, которая описывает различные степени соответствия работе:

Уровень		Описание
××	Низкое соответствие	Кандидаты с <b>очень низким уровнем соответствия</b> , вероятно, <b>не подходят</b> для работы, где необходимо постоянно лично общаться с клиентами, сохраняя эффективность и позитивный настрой.
×	Недостаточное соответствие	Кандидаты с <b>недостаточным уровнем соответствия</b> , вероятно, будут <b>в недостаточной степени</b> подходить для работы, где необходимо постоянно лично общаться с клиентами, сохраняя эффективность и позитивный настрой.
•	Допустимое соответствие	Кандидаты с <b>допустимым уровнем соответствия</b> , вероятно, будут <b>в средней степени</b> подходить для работы, где необходимо постоянно лично общаться с клиентами, сохраняя эффективность и позитивный настрой.
✓	Соответствие выше среднего	Кандидаты с <b>уровнем соответствия выше среднего</b> , вероятно, будут <b>хорошо</b> подходить для работы, где необходимо постоянно лично общаться с клиентами, сохраняя эффективность и позитивный настрой.
✓✓	Высокое соответствие	Кандидаты с <b>высоким уровнем соответствия</b> , вероятно, будут <b>отлично</b> подходить для работы, где необходимо постоянно лично общаться с клиентами, сохраняя эффективность и позитивный настрой.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**Профиль кандидата**

Критерий	Результат	Балл
Следование правилам и процедурам		2
Обучаемость		3
Ориентация на клиента		4
Достижение результата		2
Устойчивость		3
Работа в команде		4

**ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ:**

**Следование правилам и процедурам**

Ответственно относится к поставленным задачам, демонстрирует обязательность, точность в работе и внимательность к деталям.

**Обучаемость**

Быстро усваивает новую информацию, выбирает подходящий вариант действий. Находит применение новым знаниям в работе.

**Ориентация на клиента**

Демонстрирует энтузиазм при общении с клиентами, тактичен и внимателен к запросам клиента, с готовностью оказывает помощь.

**Достижение результата**

Ориентирован на достижение целей и повышение эффективности, преодолевает трудности.

**Устойчивость**

Справляется с внешними трудностями и давлением, сохраняя спокойствие, невозмутимость и оптимизм.

**Работа в команде**

Работает в команде, сотрудничает, оказывает помощь и поддержку коллегам.

## МЕТОДОЛОГИЯ ОЦЕНКИ

При составлении данного отчета использовались следующие источники информации:

Опросник / тест	Дата	Нормативная группа
Опросник стилей поведения CCSQ 7.2 ns RUS	04-02-2015	Customer Service_ccsq_2014
Тест "Понимание инструкций"	-	-

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ

Имя	Фамилия Имя
Результаты CCSQ	CR1=8, CR2=8, CR3=9, CR4=4, CR5=6, CR6=8, CT1=7, CT2=1, CT3=2, CT3=3, CT4=5, CT6=5, CE1=8, CE2=4, CE3=5, CE4=3, CCO=
Результаты теста	Не использовались
Отчет	Работа с клиентами: технические специалисты v1.0 <sup>RR</sup>

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Данный отчет создан с помощью интернет-системы SHLTOOLS<sup>®</sup> v.3. Он включает информацию из Опросник Стилей Поведения CCSQ<sup>™</sup>. Использовать данный опросник должны только специалисты, прошедшие соответствующий тренинг по его применению и интерпретации.

Вышеприведенный отчет выполнен на основе ответов респондента, и в значительной мере отражает содержание этих ответов. При интерпретации результатов следует уделить особое внимание субъективной природе ответов респондента на вопросы опросников.

Данный отчет получен электронными средствами, и пользователь может внести в него необходимые дополнения и изменения.

SHL Group Limited и ассоциированные с ней компании не могут гарантировать, что содержание этого отчета не подвергалось каким-либо изменениям после его создания системой. Мы не несем ответственности никакого типа за последствия использования этого отчета, включая ответственность за халатное или небрежное использование.

[www.shl.ru](http://www.shl.ru)

© Business Psychologists Ltd. | SHL Russia & CIS, 2014 г.

Этот отчет подготовлен компанией Business Psychologists Ltd. для своих клиентов и представляет собой интеллектуальную собственность Business Psychologists Ltd. Business Psychologists Ltd. разрешает своим клиентам копировать, распространять и хранить этот отчет только для своих внутренних и некоммерческих целей.

Все остальные права Business Psychologists Ltd. защищены.