
Отчет

Работа с клиентами: кассиры

Имя:
Фамилия Имя Отчество

Дата тестирования:
03-05-2015



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:

- тактичность, энтузиазм и заинтересованность при общении с клиентом;
- 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;
- 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.
- нацеленность на достижение поставленных целей;

Отчет сформирован на основе ответов кандидата при заполнении личного опросника стилей работы с клиентами, а также результатов выполнения тестов на сверку информации и понимание текстов.

В том случае, если отчет сформирован только по результатам личного опросника и кандидат не выполнил тесты, точность прогноза соответствия кандидата предполагаемой должности снижается.

Общие результаты кандидата



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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ

Профиль кандидата

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

ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ:

Ориентация на клиента

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

Следование правилам и процедурам

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

Достижение результата

Ориентирован на достижение целей и повышение эффективности, преодолевает трудности.

Обучаемость

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

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 RUS	03-05-2015	Специалисты и менеджмент разного уровня (МК) - Отдел продаж - 2003
Тест "Понимание текстов" VP5.1 RUS	05-05-2015	Специалисты - 2013
Тест "Сверка информации" CP7 RUS	05-05-2015	Специалисты и менеджеры разного уровня - 2014

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ

Имя	Фамилия Имя Отчество
Результаты CCSQ	CR1=6, CR2=8, CR3=5, CR4=6, CR5=4, CR6=5, CT1=5, CT2=5, CT3=4, CT3=4, CT4=7, CT6=4, CE1=7, CE2=5, CE3=4, CE4=9, CCO=5
Результаты тестов	VP5.1=13 %ile CP7=1 %ile
Отчет	Работа с клиентами: кассиры v1.0 ^{RR}

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Данный отчет создан с помощью интернет-системы SHLTOOLS[®] v.3. Он включает информацию из Опросника Стилей Поведения CCSQ[™]. Использовать данный опросник и тесты способностей должны только специалисты, прошедшие соответствующие тренинги по их 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

© Business Psychologists Ltd. | SHL Russia & CIS, 2015 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.