
Отчет

Работа с клиентами: консультации и обслуживание

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:

- 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 по интерпретации вербальной и числовой информации.

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

Общие результаты кандидата






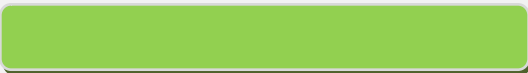


Ниже следует подробное описание шкалы, которая описывает различные степени соответствия работе:

Уровень	Описание
××	Низкое соответствие
×	Недостаточное соответствие
•	Допустимое соответствие
✓	Соответствие выше среднего
✓✓	Высокое соответствие

ПРИЛОЖЕНИЕ

Профиль кандидата

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

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 ns RUS	04-02-2015	Customer Service_ccsq_2014
Тест "Интерпретация числовой информации" NCC2 ns RUS	04-02-2015	Специалисты по работе с клиентами - 2005 г.
Тест "Интерпретация вербальной информации" VCC1 ns RUS	04-02-2015	Специалисты по работе с клиентами - 2005 г.

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 тестов	NCC2=99 %ile VCC1=22 %ile
Отчет	Работа с клиентами: консультации и обслуживание 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, 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.