

Sam Eight
18 Oct 2019

DECISION MAKER

SERVICE ROLES

GUIDA ALLA LETTURA DI QUESTA RELAZIONE

INTRODUZIONE

Questo strumento analizza quali sono le probabilità che i soggetti esaminati possano mostrare determinati tipi di comportamenti correlati al servizio di supporto ai clienti. E' possibile utilizzarlo per identificare le potenziali lacune nelle performance, oppure per organizzare lo sviluppo delle persone o ancora per supportare le interviste comportamentali in modo da migliorare o corroborare le decisioni di selezione.

SEZIONI DEL REPORT

Il report di "Selezione-Selection" mostra i risultati del profilo di Sam nelle seguenti sezioni:

Panoramica delle competenze del servizio clienti

Fornisce una sintesi dei risultati di Sam rispetto alle competenze richieste nel servizio clienti. Questa sezione evidenzia anche i potenziali punti di forza di Sam e le aree di potenziale rischio nell'ambito delle competenze del servizio clienti.

Guida all'intervista comportamentale

Fornisce informazioni dettagliate sulle prestazioni di Sam su ciascuna delle dimensioni prese in esame. Questa sezione presenta anche delle domande per le interviste che possono servire a sondare la tendenza del soggetto a mostrare un efficace comportamento di servizio e a favorire una migliore comprensione dei potenziali rischi e se effettivamente questi rappresentano un reale rischio.

Panoramica sulla aderenza culturale

Fornisce un quadro riassuntivo dell'adattamento di Sam alla cultura organizzativa costituita dalle diverse tipologie di ruoli e/o di ambienti lavorativi e professionali.

Risultati prove abilità di ragionamento

Fornisce una riepilogo dei risultati di Sam sui test di ragionamento generale.

AVVERTENZE

Si tenga presente che le decisioni in materia di assunzione, promozione, orientamento e sviluppo professionale dovrebbero essere prese in concorso con altre informazioni rilevanti e pertinenti e quindi non esclusivamente a partire dalle informazioni di questo rapporto. Gli autori ed i distributori del test

declinano qualsiasi responsabilità per le decisioni prese utilizzando in modo improprio questo strumento e questo rapporto e declinano qualsiasi responsabilità diretta o indiretta per le conseguenze di tali decisioni.

PANORAMICA CONTESTUALE

Questo profilo deriva da un questionario di personalità. I risultati vanno interpretati contestualizzandoli, cioè considerando altri fattori ugualmente importanti quali l'esperienza, la formazione e le competenze acquisite. Ad esempio, la performance di un soggetto può essere giudicata alla luce di una rassegna critica delle referenze, del curriculum professionale e delle qualifiche conseguite e tramite un'intervista strutturata. Il livello delle competenze professionali più specifiche possono essere rilevate mediante l'uso di simulazioni e campionamenti di lavoro oppure mediante interviste comportamentali. Per valutare le abilità si possono utilizzare le osservazioni comportamentali, i giochi di ruolo e gli esercizi di assessment center. Il profilo, infine, dovrebbe essere interpretato anche alla luce della cultura organizzativa vigente e dei processi organizzativi in essa consolidati.

DIMENSIONI

Le competenze di servizio presenti in questa soluzione sono state sviluppate per riflettere i più importanti fattori predittivi di successo nei ruoli di servizio clienti. Queste dimensioni sono presentate con una suddivisione in sei competenze tipiche dei ruoli del servizio ai clienti e forniscono una piattaforma pratica e familiare per i coach e per i formatori che operano con gli operatori di servizio ai clienti.

COMPETENZE DEL SERVIZIO CLIENTI

Orientamento al servizio

Verifica se l'individuo è orientato ai principi di servizio. Comprende le seguenti competenze: la capacità di esaminare le cose dal punto di vista del cliente, la capacità di aggiungere valore ai servizi e ai prodotti, la motivazione a soddisfare i clienti e superare le loro aspettative e la capacità di bilanciare gli interessi sia dell'organizzazione che dei clienti. include le seguenti dimensioni:

- **Comprensione** - Ha una naturale empatia per gli altri ed è in grado di vedere le cose dal punto di vista del cliente.
- **Valore aggiunto** - Interessato ad aggiungere valore ai servizi e ai prodotti.
- **Superamento delle aspettative** - Interessato a soddisfare i clienti e soddisfare i loro bisogni.
- **Equilibrio** - Equilibra l'organizzazione e gli interessi dei clienti.

Interazione con il cliente

Analizza come l'individuo interagisce con i clienti. Comprende le seguenti competenze: la capacità di coinvolgere i clienti, la capacità di ascoltare attentamente i clienti ed essere attenti alle loro esigenze, la capacità di influenzare i clienti e la capacità di comportarsi in modo professionale e mostrare attenzione e rispetto per i clienti. include le seguenti dimensioni:

- **Impegno** - Socializza e coinvolge i clienti.
- **Ascolto** - Dimostra capacità di ascolto attivo ed è attento alle esigenze degli altri.
- **Influenzamento** - Fiducioso e assertivo sebbene mai aggressivo.
- **Professionalità** - Diplomatico e rispettoso degli altri. (VIP)

Fornitura del servizio

Esamina gli standard che l'individuo deve applicare quando fornisce i servizi. Comprende le seguenti competenze: la capacità di padroneggiare il proprio lavoro e le proprie prestazioni, la capacità di mantenere gli standard, la determinazione a realizzare i compiti e superare le sfide, la capacità di occuparsi dei dettagli e di conservare una documentazione accurata. include le seguenti dimensioni:

- **Titolarità** - Assume la responsabilità e la titolarità del proprio lavoro e delle proprie prestazioni.
- **Qualità** - Interessato a garantire il rispetto degli standard.
- **Messa a fuoco della risoluzione** - Opera per superare gli ostacoli.
- **Organizzazione** - Incline a tenere una documentazione e ad attenersi a processi sistematici.

Miglioramento del servizio

Analizza le capacità di problem solving dell'individuo, anche se ci si concentra su come sono legati all'implementazione dei servizi. Comprende le seguenti competenze: la capacità di analizzare le cose in una prospettiva più ampia, la capacità di identificare i problemi in base a determinati fatti, la capacità di fornire soluzioni innovative ai problemi e l'attuazione di soluzioni. include le seguenti dimensioni:

- **Vedere il quadro d'insieme** - Ha una profonda comprensione di come il servizio supporta l'organizzazione.
- **Analisi dei problemi** - E' in grado di identificare i problemi in base a determinati fatti.
- **Creatività e innovazione** - Ricerca di nuove e innovative soluzioni ai problemi.
- **Motivazione e iniziativa** - Cerca di implementare soluzioni.

Etica del servizio

Analizza i valori e i principi attraverso i quali l'individuo agisce. Comprende le seguenti competenze: il senso del dovere, l'importanza che l'individuo attribuisce al rispetto del protocollo e della procedura, la capacità di lavorare senza una stretta supervisione e la capacità di interagire con gli altri con onestà e integrità. include le seguenti dimensioni:

- **Senso del dovere** - Ha un forte senso del dovere.
- **Rispetto dell'Autorità** - Ritiene importante seguire il protocollo e la procedura.
- **Autodisciplina e amministrazione** - Può prendere le decisioni giuste senza una stretta supervisione.
- **Affidabilità** - Crede nel trattare con gli altri con onestà e fiducia.

Adattamento e coping

Esamina la capacità dell'individuo di adattarsi e rispondere al cambiamento, la capacità di accettare il feedback in modo costruttivo, la capacità di rimanere calmo e di far fronte a battute d'arresto e sfide, e la capacità di affrontare costruttivamente le obiezioni dei clienti. include le seguenti dimensioni:

- **Adattabilità al cambiamento** - Aperto alla varietà e al cambiamento.
- **Apertura al confronto di feedback** - Accetta il feedback sulle proprie prestazioni in modo costruttivo.
- **Affrontare le situazioni negative** - Calmo e tranquillo quando si tratta di affrontare le difficoltà e le sfide.
- **Affrontare le obiezioni** - Equilibrato e costruttivo nell'affrontare le obiezioni dei clienti.

Oltre a descrivere le possibilità che Sam riesca ad esprimere la propria performance lavorativa nell'ambito della competenza del servizio clienti, il rapporto fornisce anche delle informazioni sulle tipologie di ambienti in cui è più probabile che si trovi a suo agio a lavorare.

CONDIZIONI E CULTURA ORGANIZZATIVA

Ruoli che richiedono di lavorare sotto pressione

Ruoli che richiedono l'esercizio della diplomazia

Ruoli che richiedono di rivolgersi al pubblico e realizzare presentazioni

Ruoli che richiedono di lavorare con gli altri

Ruoli che richiedono di lavorare in ambienti competitivi

Ruoli che richiedono un orario di lavoro prolungato

Ruoli che richiedono elevati standard di accuratezza

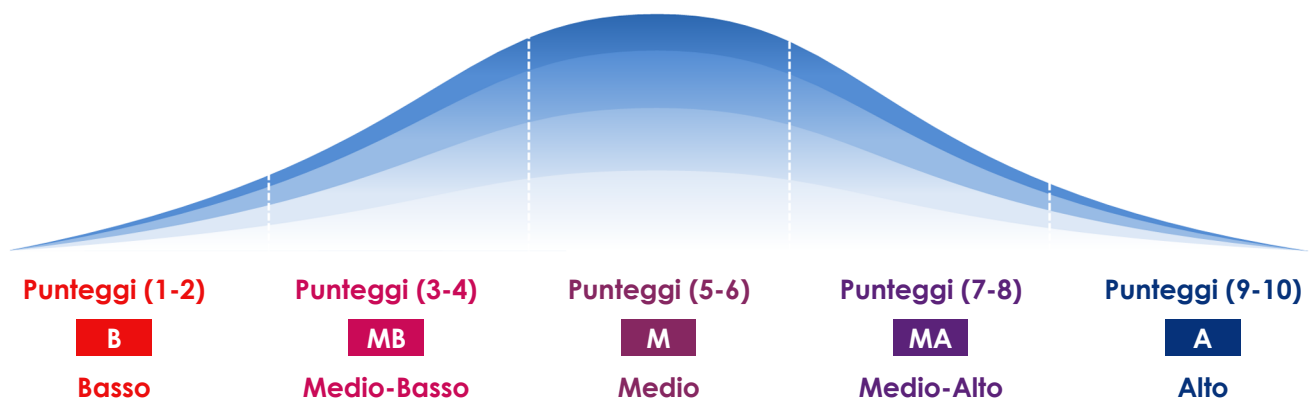
Ruoli che richiedono di lavorare in ambienti in continuo cambiamento

Ruoli che prevedono premi e incentivi finanziari

RISULTATI

Si confrontano i risultati di Sam con un gruppo di riferimento allo scopo di determinare le tipologie e le caratteristiche dei comportamenti collegati al servizio supporto clienti, valutandone l'efficacia anche rispetto ad altri soggetti. I risultati sono espressi sotto forma di punteggi standardizzati su una scala da 1 a 10 punti.

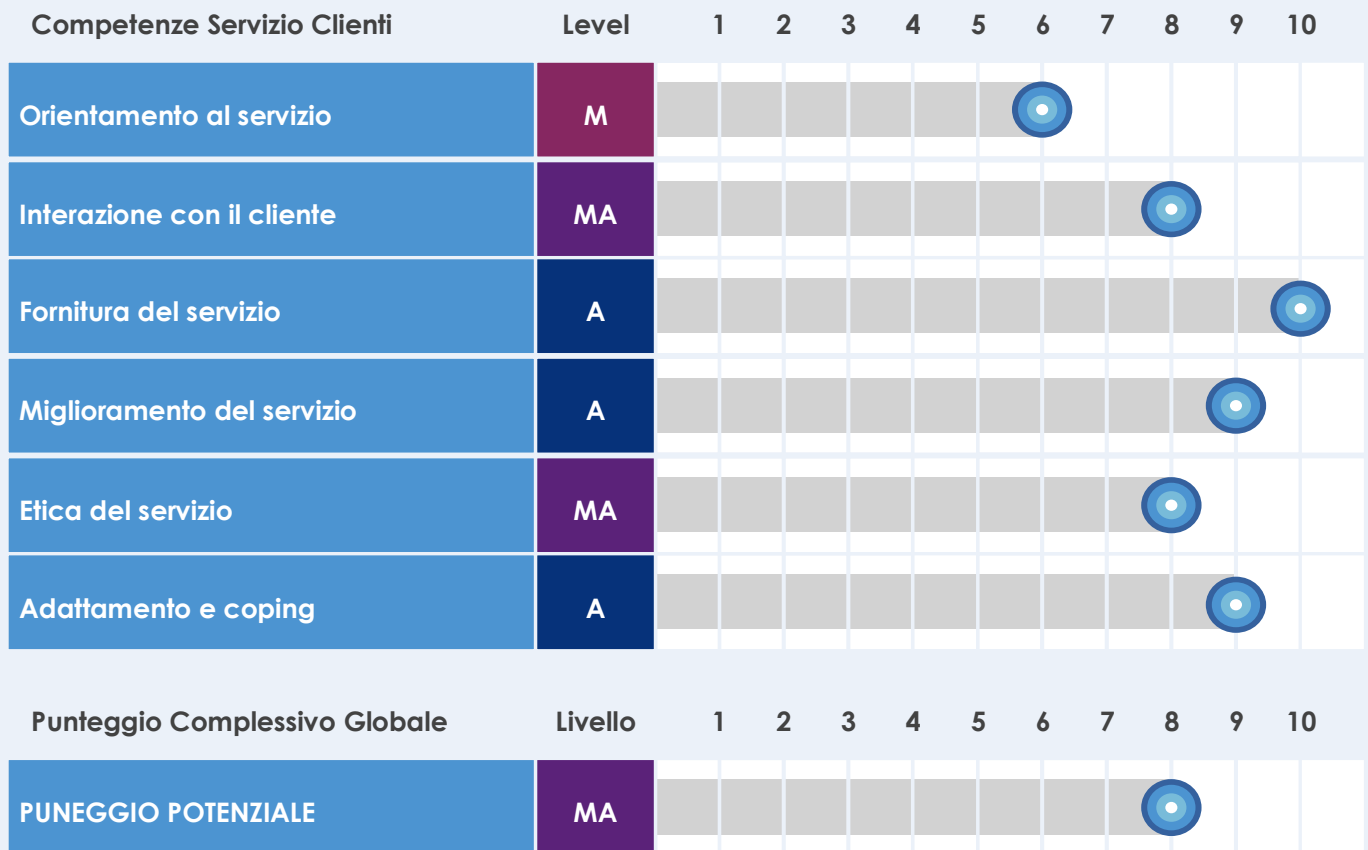
Il seguente grafico mostra la collocazione degli individui esaminati su una scala particolare, dove alti punteggi suggeriscono una maggiore tendenza a comportarsi in un determinato modo, mentre bassi punteggi indicano una ridotta probabilità di comportarsi in quel modo indicato dalla scala. Viene fornita una valutazione complessiva che va da "Bassa" tendenza ad una "Alta" tendenza, al fine di aiutare il valutatore ad evidenziare le aree di principale interesse.



PANORAMICA DELLE COMPETENZE DEL SERVIZIO CLIENTI

Il punteggio complessivo di questo test stima la tendenza di Sam a mostrare comportamenti efficaci sul posto di lavoro che sono collegati al servizio clienti. Esso riflette una combinazione di caratteristiche di personalità, di driver motivazionali e di capacità di ragionamento relative alle prestazioni nel quadro delle molteplici competenze previste per il servizio clienti.

GRAFICO DEL PROFILO DELLE COMPETENZE DEL SERVIZIO CLIENTI



STILE DI RISPOSTA

Il pattern di risposte ottenuto indica che è possibile che sia stato desideroso di presentarsi in una luce positiva, forse distorcendo le risposte fornite al test di personalità. I valutatori dovrebbero pertanto tenere conto di questa modalità di risposta quando si procede ad interpretare il profilo e dovrebbero sicuramente cercare ulteriori dati a sostegno dei risultati del test.

EVIDENZIAMENTI DEL PROFILO

Le tabelle che seguono elencano i principali punti di forza e le aree potenzialmente problematiche che possono essere desunte dalle risposte di Sam. Ulteriori dettagli sono disponibili nella Guida all'intervista comportamentale.

POTENZIALITÀ

- È molto probabile che aggiunga valore alla sua offerta sviluppando prodotti e servizi più adatti alle specifiche esigenze dei propri clienti. Anche se non sempre riesce a individuare dei modi pratici per creare valore aggiunto, è molto probabile che sappia evocare immagini con le parole quando si rivolge ai clienti.
- È molto probabile che voglia cercare di oltrepassare le aspettative dei propri clienti.
- È espansivo e che riesca a contattare clienti e coinvolgerli in una conversazione.
- È probabile che sia molto diplomatico e rispettoso e che sappia adattare il suo comportamento a qualsiasi situazione sociale in cui si trovi. È anche possibile che sia molto desideroso di presentarsi in una luce positiva e alquanto intenzionato a non dire cose che altri potrebbero trovare offensive, o ritenute strane o fuori luogo. Pertanto, ci si aspetta che sia molto adatto a lavorare con clienti con particolari sensibilità.
- Ci si aspetta che voglia assumersi la titolarità e la responsabilità del proprio lavoro e della propria prestazione.
- Ci si aspetta che sia fortemente motivato a realizzare prestazioni di alto livello. Inoltre, può ottenere un grande senso di soddisfazione dalla capacità di produrre un lavoro di alta qualità e sapere che altri lo considerano molto valido nel suo lavoro.
- Può lavorare con grande diligenza ed è probabile che si sforzerà di superare le sfide con grande disinvoltura e ottimismo. Pertanto, è molto difficile che si arrenda fino a quando non siano state esplorate o esaurite tutte le possibilità.
- Ci si aspetta che sia ben organizzato e metodico nel suo lavoro, e tenga una documentazione accurata e segue i metodi e le procedure stabilite. Detto questo, può essere visto dagli altri un po' ossessivo, perfezionista o rigido.
- È molto più probabile che, rispetto agli altri, colga l'impatto che hanno i servizi che fornisce all'organizzazione.
- È probabile che cerchi soluzioni nuove e innovative ai problemi.
- È molto probabile che voglia stimolare l'implementazione di servizi e soluzioni.
- È possibile che abbia un estremamente forte senso del dovere e dell'obbligo rispetto al proprio lavoro, che può derivare dal bisogno di realizzazione e di riconoscimento e dalla convinzione dell'importanza del duro lavoro.
- Crede nell'importanza del rispetto dell'autorità ed è probabile che sia alquanto preoccupato di salvaguardare la propria reputazione.
- È molto più probabile che, rispetto agli altri, sappia autoregolare e gestire il proprio lavoro, senza bisogno di supervisione o guida.
- Può adattarsi alquanto bene ai cambiamenti nel suo ambiente ed è probabile che cerchi modi per renderli efficaci questi cambiamenti. Oltre a questo, può mostrare molto entusiasmo per l'apprendimento di nuovi metodi o di competenze al di fuori della sua esperienza precedente.
- Dovrebbe riuscire ad affrontare le difficoltà con la massima compostezza. Oltre a questo, dovrebbe essere in grado di rimanere concentrato e di agire in modo efficace di fronte a pressioni, avversità, delusioni o opposizioni.
- Dovrebbe affrontare le obiezioni dei clienti con molta pazienza e moderazione. Inoltre, è incline a monitorare con attenzione il proprio comportamento per evitare di turbare o offendere i propri clienti.

PROBLEMATICITÀ

- Può avere difficoltà a trovare il giusto equilibrio tra gli interessi dei clienti e quelli dell'organizzazione.

GUIDA ALL'INTERVISTA COMPORTAMENTALE

Questo rapporto contiene alcune domande per strutturare una intervista comportamentale al fine di cercare di ottenere informazioni sul comportamento passato di un intervistato. Tale tecnica si basa sulla presupposto che il comportamento passato è considerato il miglior predittore del comportamento futuro. Le risposte degli intervistati sono generalmente considerate più affidabili perchè basate su ciò che hanno effettivamente fatto, invece di offrire opinioni o risposte ipotetiche.

MODELLO DI INTERVISTA

Questo modello di intervista si basa su un metodo di intervista comportamentale chiamato STAR, acronimo derivante dall'inglese, in cui si intende acquisire le informazioni sul contesto, sulla natura e sulle conseguenze dei comportamenti:

Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Quali sono state le circostanze in cui si è verificato un comportamento?	Che cosa si doveva raggiungere?	Quale comportamento è scaturito dalla situazione?	Qual è stato il risultato raggiunto?

INCHIESTA

Le domande dell'intervista STAR sono usate per sondare le risposte degli individui da molteplici angolazioni. Tuttavia, nella maggior parte delle situazioni gli intervistatori devono solo porre la domanda sulla "Situazione", in quanto è la domanda principale che cerca di ottenere esempi dal comportamento del passato. Gli intervistatori sono incoraggiati ad utilizzare le altre domande solo se la risposta alla "Situazione" non è chiara oppure è incompleta. In questo caso gli intervistatori possono utilizzare le restanti domande STAR per sondare ulteriormente gli intervistati ed ottenere una migliore comprensione del loro comportamento, del contesto del comportamento e dei risultati.

Per ogni dimensione del processo di vendita sono previste due tipologie di domande. Ogni tipologia fornisce un elenco di domande per realizzare il modello di intervista STAR. Gli intervistatori sono incoraggiati ad utilizzare entrambe le tipologie di domande, in quanto con esse si cercano di raccogliere le prove da fonti diverse che spesso si completano a vicenda.

Per quanto il metodo di intervista STAR fornisca domande valide per le interviste e anche una struttura di riferimento su come si conducono le interviste e su come valutare le risposte, gli intervistatori sono incoraggiati a:

- Identificare quali dimensioni elencate nel report sono correlate ai ruoli di servizio clienti dell'organizzazione.
- Sviluppare un proprio elenco di domande e non affidarsi esclusivamente alle domande del colloquio qui suggerite.
- Determinare quali altri fattori relativi al lavoro non sono trattati nel report e preparare ulteriori domande per coprire tali aree.
- Raccogliere ulteriori informazioni sui soggetti intervistati provenienti da altre fonti attraverso gli antefatti, le referenze, i giochi di ruolo nel servizio clienti, le precedenti esperienze nel servizio supporto clienti, ecc.
- Utilizzate le prove raccolte da tutte le fonti per prendere una decisione.

ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO

I formulari di attribuzione dei punteggi sono forniti come parte della guida all'intervista. Gli intervistatori sono incoraggiati ad utilizzare i formulari per prendere appunti e si consiglia di valutare le risposte utilizzando la seguente scala a 5 punti:

1	2	3	4	5
Solo prove circostanziali oppure prove che avvalorano una scarsa capacità.	Nessuna chiara evidenza acquisita, oppure poche evidenze acquisite che supportano l'ipotesi di una scarsa capacità.	Prove concrete acquisite che supportano una capacità moderata.	Sono state acquisite prove esplicite e concrete che supportano l'ipotesi di una forte capacità .	Sono state acquisite prove molto dettagliate e circostanziate che supportano inequivocabilmente l'ipotesi di un'estremamente robusta e forte capacità.

M GUIDA ALL'INTERVISTA: ORIENTAMENTO AL SERVIZIO

M A. Comprensione - Ha una naturale empatia per gli altri ed è in grado di vedere le cose dal punto di vista del cliente.

Descrizione del profilo

Questo profilo indica che mentre da un lato può essere piuttosto cinico e scettico nei confronti degli altri, dall'altro è piuttosto cordiale e premuroso. Quindi è più propenso a considerare la prospettiva del cliente quando offre servizi e soluzioni, ma è tuttavia meno probabile che favorisca e promuova la sua disponibilità e cortesia nei confronti dei clienti.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Mi puoi dare un esempio del modo in cui si può cercare di capire meglio i bisogni dei clienti? 	<ul style="list-style-type: none"> Spiegare cosa si è cercato di ottenere. 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai determinato le loro esigenze? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai utilizzato le informazioni ottenute dal cliente?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Esistono particolari "tipologie" di clienti più difficili da servire? Per favore ci fornisci un esempio. 	<ul style="list-style-type: none"> Puoi provare a tracciare un quadro di come sono questi clienti? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è l'approccio migliore con tali clienti? 	<ul style="list-style-type: none"> Perché ritieni che questo sia l'approccio migliore?

Notes

MA B. Valore aggiunto - Interessato ad aggiungere valore ai servizi e ai prodotti.

Descrizione Profilo

E' molto probabile che aggiunga valore alla sua offerta sviluppando prodotti e servizi più adatti alle specifiche esigenze dei propri clienti. Anche se non sempre riesce a individuare dei modi pratici per creare valore aggiunto, è molto probabile che sappia evocare immagini con le parole quando si rivolge ai clienti.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Parlami di prodotti, servizi o soluzioni proposti per i diversi tipi di clienti. 	<ul style="list-style-type: none"> Come si sono diversificati i bisogni dei clienti? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai offerto ad ogni cliente? 	<ul style="list-style-type: none"> Puoi dirmi perché li hai offerti e quale impatto hanno avuto?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Puoi elencare alcuni dei tuoi principali concorrenti? 	<ul style="list-style-type: none"> Perché questi sono i tuoi principali concorrenti? 	<ul style="list-style-type: none"> Quali vantaggi hanno i prodotti, i servizi o le soluzioni che offri rispetto a quelli offerti dai tuoi concorrenti? 	<ul style="list-style-type: none"> In che modo?e quando fai un confronto con i clienti sulle funzionalità e sui vantaggi? Fai un esempio.

Note

MA C. Superamento delle aspettative - Interessato a soddisfare i clienti e soddisfare i loro bisogni.

Descrizione Profilo

Essendo fortemente motivato dal successo e normalmente in grado di comprendere le esigenze degli altri, è molto probabile che voglia cercare di oltrepassare le aspettative dei propri clienti.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto di meglio per soddisfare o superare le aspettative dei clienti? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era la situazione? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto? 	<ul style="list-style-type: none"> Perché sei arrivato a tanto? Come ha percepito il cliente il tuo sforzo?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio di una volta che hai sentito di aver fornito un ottimo servizio ad un cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era la situazione? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto per il cliente? 	<ul style="list-style-type: none"> Perché hai ritenuto che questo fosse un ottimo servizio?

Note

MB D. Equilibrio - Equilibra l'organizzazione e gli interessi dei clienti.

Descrizione Profilo

E' alquanto assertivo ed è poco propenso a scendere a compromessi. Di conseguenza, ci si aspetta che sia alquanto dominante e che desideri far valere il proprio punto di vista quando cerca di trovare il giusto equilibrio tra gli interessi dei clienti e quelli dell'organizzazione. Detto questo, è poco incline a cercare risultati realistici e fattibili. Pertanto, può fare fatica a trovare il giusto equilibrio tra gli interessi del cliente e quelli dell'organizzazione.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Ti è mai capitato di trovarti di fronte a una richiesta di un cliente che contrastava con la politica aziendale? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa chiedeva il cliente? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai respinto la sua richiesta? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Chi sono i vostri principali stakeholder (le persone che sono impattate dal tuo lavoro)? 	<ul style="list-style-type: none"> I loro interessi sono sempre allineati? Puoi farmi un esempio di quando non è andata così? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?

Note

MA GUIDA ALL'INTERVISTA: INTERAZIONE CON IL CLIENTE

A **A. Impegno** - Socializza e coinvolge i clienti.

Descrizione Profilo

E' espansivo ed ha una certa propensione ad avvicinare i clienti e a coinvolgerli in una conversazione.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio di come cerchi di stabilire un contatto con un cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa cercava il cliente? 	<ul style="list-style-type: none"> Come ti sei rivolto al cliente? 	<ul style="list-style-type: none"> In che modo? Questo ha aiutato il cliente?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Puoi darmi un esempio di chiamata in outbound ad un cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era lo scopo delle chiamate? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai avviato i contatti con i clienti? 	<ul style="list-style-type: none"> Come ti senti ad effettuare chiamate in uscita (outbound)? Qual è la tua strategia per affrontare le chiamate in uscita?

Note

M **B. Ascolto** - Dimostra capacità di ascolto attivo ed è attento alle esigenze degli altri.

Descrizione Profilo

Essendo alquanto amichevole e simpatico, ascolta i propri clienti con la stessa probabilità con cui lo potrebbe fare la maggior parte della gente. Di conseguenza, ha la stessa probabilità degli altri di cercare di costruire relazioni con i propri clienti, anche se la sua natura competitiva potrebbe indurlo a mettere in discussione le motivazioni altrui.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio su come costruire un rapporto con i clienti. 	<ul style="list-style-type: none"> Che cosa stavi cercando di stabilire? 	<ul style="list-style-type: none"> Come ti sei rivolto al cliente? Cosa hai detto o fatto? 	<ul style="list-style-type: none"> In che modo? Questi sforzi hanno contribuito a fornire un servizio ai tuoi clienti?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi una situazione che ti ha obbligato ad ascoltare qualcuno, anche se inizialmente non eri convinto di quanto stavano dicendo. 	<ul style="list-style-type: none"> Di che cosa stavano parlando? Perché hai deciso di ascoltare? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto per fare in modo che riuscissero a veicolare appieno il loro messaggio? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?

Note

MA C. Influenzamento - Fiducioso e assertivo sebbene mai aggressivo.

Descrizione Profilo

E' fortemente compiaciuto di esercitare un'influenza sugli altri e di convincerli del proprio punto di vista. Quindi è probabile che sia un oratore convincente, sebbene possa essere visto da alcuni come troppo assertivo e determinato ad agire a modo suo.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	■ Descrivi una situazione in cui sei riuscito a convincere un cliente e a conquistarlo.	■ Quali erano i suoi tentativi di convincerli e perché?	■ Cosa hai fatto? di particolare per mettere in risalto la tua presentazione?	■ Qual è stato il risultato?
Q2	■ Mi dai un esempio di presentazione di un prodotto o di un servizio di cui non eri pienamente convinto.	■ Qual era il prodotto o il servizio e perché non ne eri pienamente convinto?	■ Forniscimi un esempio di come hai presentato questo prodotto o servizio ai clienti.	■ Come hai superato le tue incertezze?

Note

A D. Professionalità - Diplomatico e rispettoso degli altri. (VIP)

Descrizione Profilo

E' sensibile alle sfumature delle ambientazioni sociali. Oltre a questo, è probabile che sia estremamente motivato a conformarsi alle aspettative sociali degli altri nei suoi riguardi. Di conseguenza, sembra molto diplomatico e rispettoso e che sappia adattare il suo comportamento a qualsiasi situazione sociale in cui si trovi. Sembra anche sia molto desideroso di presentarsi in una luce positiva e alquanto intenzionato a non dire cose che altri potrebbero trovare offensive, o ritenute strane o fuori luogo. Pertanto, ci si aspetta che sia molto adatto a lavorare con clienti con particolari sensibilità.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	■ Mi racconti una situazione in cui hai dovuto rispondere con tatto e diplomazia in una situazione delicata che riguardava un cliente.	■ Come ti sei trovato in una situazione del genere?	■ Come hai reagito?	■ Qual è stato il risultato?
Q2	■ Descrivi una o due delle interazioni più difficili che hai avuto con un cliente di alto profilo (molto importante).	■ Che cosa è successo?	■ Come hai reagito?	■ Qual è stato il risultato?

Note

A GUIDA ALL'INTERVISTA: FORNITURA DEL SERVIZIO

A A. Titorarità - Assume la responsabilità e la titorarità del proprio lavoro e delle proprie prestazioni.

Descrizione Profilo

Con una forte etica del lavoro e chiara determinazione a guardare oltre i problemi, dovrebbe assumersi la titorarità e la responsabilità del proprio lavoro e della propria prestazione.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	■ Mi hai parlato di un'attività/assegnazione in cui sei stato direttamente coinvolto e per la quale hai pensato che avresti potuto fare di meglio.	■ Cosa cercavi di ottenere?	■ Quali sono state le tue carenze per quanto riguarda il compito/assegnazione? ■ Cosa hai fatto?	■ In che misura ti sei sentito responsabile dell'esito dell'attività/assegnazione e perché?
Q2	■ Descrivi una situazione in cui hai commesso un errore sul lavoro.	■ Qual è stato l'errore e in che modo ha influito sul tuo lavoro?	■ Come è andata poi?	■ Qual è stato il risultato?

Note

A B. Qualità - Interessato a garantire il rispetto degli standard.

Descrizione Profilo

E' alquanto meticoloso ed orientato ai risultati, ci si aspetta che sia fortemente motivato a realizzare prestazioni di alto livello. Inoltre, sembra ottenere un grande senso di soddisfazione dalla capacità di produrre un lavoro di alta qualità e sapere che altri lo considerano molto valido nel suo lavoro.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	■ Fornisci un esempio di come fare per migliorare gli standard di lavoro tuoi o del tuo team.	■ Quali erano gli standard? ■ Perché hanno dovuto essere innalzati?	■ Cosa hai fatto? per innalzare gli standard?	■ Quale impatto hanno avuto i nuovi standard sul lavoro?
Q2	■ Fornire un esempio di un periodo in cui si è dovuto scegliere tra il mantenimento degli standard di qualità e il rispetto di una scadenza.	■ Cosa cercavi di ottenere?	■ Cosa hai fatto?	■ Come hai giustificato le tue azioni?

Note

A C. Messa a fuoco della risoluzione - Opera per superare gli ostacoli.

Descrizione Profilo

Alquanto resiliente e molto orientato al successo, sembra lavorare con grande diligenza ed è probabile che si sforzerà di superare le sfide con grande disinvoltura e ottimismo. Pertanto, è molto difficile che si arrenda fino a quando non siano state esplorate o esaurite tutte le possibilità.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Raccontami di una situazione in cui hai affrontato grandi insuccessi e notevoli ritardi. 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa ha causato i ritardi? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai affrontato la situazione ed i motivi dei ritardi? 	<ul style="list-style-type: none"> Sei riuscito a risolvere il problema e in che modo?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Parlami di quando c'è bisogno di lavorare in funzione degli obiettivi. 	<ul style="list-style-type: none"> Come monitori il raggiungimento dei tuoi obiettivi? 	<ul style="list-style-type: none"> Puoi farmi un esempio delle cose che fai per raggiungere i tuoi obiettivi? 	<ul style="list-style-type: none"> In che modo? tutto questo vi aiuta a raggiungere i traguardi che vi siete prefissati?

Note

MA D. Organizzazione - Incline a tenere una documentazione e ad attenersi a processi sistematici.

Descrizione Profilo

E' alquanto coscienzioso e autodisciplinato. Di conseguenza, ci si aspetta che sia ben organizzato e metodico nel suo lavoro, e tenga una documentazione accurata e possa seguire i metodi e le procedure stabilite. Detto questo, può essere visto dagli altri un po' ossessivo, perfezionista o rigido.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Quali rapporti di servizio o documenti devi compilare nell'ambito del tuo lavoro? 	<ul style="list-style-type: none"> Perché devi compilare questi documenti? 	<ul style="list-style-type: none"> Come procedi per portare a termine tali compiti? 	<ul style="list-style-type: none"> Quali sono i vantaggi che si possono trarre dalla compilazione delle relazioni e dei documenti?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio di lavoro con i processi o le procedure di servizio. 	<ul style="list-style-type: none"> Quali processi o procedure ti sono più gradite? Quali processi o procedure non ti sono graditi? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai gestito il lavoro con queste? Come hai lavorato con esse nonostante tutto? 	<ul style="list-style-type: none"> Elencare alcuni dei vantaggi dei processi e delle procedure di servizio utilizzati.

Note

A GUIDA ALL'INTERVISTA: MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

A A. Vedere il quadro d'insieme - Ha una profonda comprensione di come il servizio supporta l'organizzazione.

Descrizione Profilo

La performance di Sam all'Abstract Reasoning Test suggerisce che ha un'ottima capacità di cogliere le nuove idee e concetti che sono al di fuori del suo precedente dominio di esperienza. I risultati dimostrano una forte capacità di percepire le relazioni tra contenuti nuovi e di dedurne le implicazioni. Oltre a questo, il suo profilo di personalità indica che è naturalmente interessato a guardare oltre l'ovvio alla ricerca di possibilità e prospettive più ampie. Quindi è molto probabile che sappia cogliere l'impatto che hanno i servizi che fornisce all'organizzazione.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi un periodo in cui la tua capacità di trovare relazioni tra le cose all'interno e all'esterno dell'organizzazione ti ha aiutato a risolvere un problema in modo più efficace. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era il problema? 	<ul style="list-style-type: none"> Come lo hai risolto? 	<ul style="list-style-type: none"> Quali vantaggi sono stati ottenuti con questo approccio?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Dare un esempio di una volta che si è risolto un problema con modalità che hanno preso in considerazione tutti i possibili esiti piuttosto che solo il problema immediato e i suoi sintomi. 	<ul style="list-style-type: none"> Quale era il problema? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai preso in considerazione e perché? 	<ul style="list-style-type: none"> Quale impatto ha avuto sul tuo reparto e i suoi processi?

Note

M B. Analisi dei problemi - E' in grado di identificare i problemi in base a determinati fatti.

Descrizione Profilo

E' meno incline affrontare i problemi da un punto di vista razionale e logico rispetto alla media. È meno propenso a cercare risultati pratici e realizzabili rispetto alla maggior parte delle persone e può trascurare determinati dati di fatto o proporre soluzioni eccessivamente irrealistiche e fantasiose. Tuttavia, il risultato ai test di ragionamento indica una forte capacità di comprendere la logica e risolvere in modo appropriato i problemi generali che può incontrare nel suo lavoro. Di conseguenza, ha la stessa probabilità degli altri di identificare con precisione i problemi e fornire soluzioni adeguate.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi una situazione in cui la tua analisi è stata giudicata difettosa o illogica. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stata la tipologia delle informazioni che è stato necessario analizzare? Puoi raccontare sinteticamente di qualche conclusione a cui sei giunto? 	<ul style="list-style-type: none"> Come difenderesti il tuo approccio e le tue considerazioni conclusive? 	<ul style="list-style-type: none"> In che misura pensi di affidarti alla tua intuizione per risolvere i problemi?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Mi racconti di una situazione in cui hai dovuto analizzare o interpretare informazioni complesse. 	<ul style="list-style-type: none"> Che cosa hai analizzato e perché? 	<ul style="list-style-type: none"> Come si è proceduto all'analisi delle informazioni? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato e come hai tratto le conclusioni?

Note

A C. Creatività e innovazione - Ricerca di nuove e innovative soluzioni ai problemi.

Descrizione Profilo

Sembra alquanto ingegnoso e anticonformista. Quindi è probabile che cerchi soluzioni nuove e innovative ai problemi.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Si fornisca un esempio di sperimentazione di nuove idee o di nuovi modi di lavorare per risolvere un problema. 	<ul style="list-style-type: none"> Quale era il problema e quali nuove idee avete sperimentato? 	<ul style="list-style-type: none"> Come avete sperimentato le idee? Cosa hai fatto? 	<ul style="list-style-type: none"> Hai accolto alcune delle idee e perché?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Dammi dei consigli su come cambiare il modo in cui le cose sono state fatte nel tuo reparto/organizzazione. 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa doveva essere modificato? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai raccomandato di cambiare le cose? 	<ul style="list-style-type: none"> I cambiamenti sono stati migliorativi rispetto a quanto fatto in precedenza? Esplicita il tuo ragionamento.

Note

A D. Motivazione e iniziativa - Cerca di implementare soluzioni.

Descrizione Profilo

Ha un forte livello di motivazione personale e di energia. Oltre a questo, il suo profilo indica che ha un forte bisogno di realizzazione. Pertanto, è molto probabile che stimoli l'implementazione di servizi e soluzioni.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi un progetto o un'idea che è stata implementata principalmente grazie ai tuoi sforzi. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era il progetto o l'idea? 	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi le tue iniziative e cosa hai fatto per realizzare il progetto o l'idea. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato? In che modo? i tuoi sforzi hanno contribuito al risultato?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio del lavoro più interessante in cui sei stato coinvolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era il lavoro? 	<ul style="list-style-type: none"> Perché il lavoro ti interessava? 	<ul style="list-style-type: none"> Come affronteresti un lavoro che non ti interessasse?

Note

MA GUIDA ALL'INTERVISTA: ETICA DEL SERVIZIO

A A. Senso del dovere - Ha un forte senso del dovere.

Descrizione Profilo

E' molto forte il suo senso del dovere e dell'obbligo rispetto al proprio lavoro, che può derivare dal bisogno di realizzazione e di riconoscimento e dalla convinzione dell'importanza del duro lavoro.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Dai un esempio di un lavoro che hai dovuto finire anche se tutti gli altri si erano arresi. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era il lavoro? Perché tutti gli altri si sono arresi? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto per portarlo a termine? 	<ul style="list-style-type: none"> Il lavoro è stato ultimato? Si prega di descrivere.
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Descrivere una situazione in cui si è dovuto spingersi oltre i propri obblighi per poter svolgere un lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> Perché si è dovuto andare oltre i propri doveri di servizio? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai reagito alla situazione? 	<ul style="list-style-type: none"> Perché hai risposto in quel modo?

Note

MA B. Rispetto dell'Autorità - Ritiene importante seguire il protocollo e la procedura.

Descrizione Profilo

Crede nell'importanza del rispetto dell'autorità ed è probabile che sia alquanto preoccupato di salvaguardare la propria reputazione.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Dai un esempio di come il tuo capo o il tuo management ti abbiano affidato un progetto o un compito su cui non eri d'accordo. 	<ul style="list-style-type: none"> Perché non eri d'accordo con il compito che ti era stato assegnato? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai gestito la situazione? 	<ul style="list-style-type: none"> Perché hai assunto questa posizione?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Raccontami di un periodo in cui hai dovuto lavorare con procedure formali e protocolli che vigevano sul posto di lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era lo scopo di tali formalità? 	<ul style="list-style-type: none"> In che modo avete espletato tali formalità? 	<ul style="list-style-type: none"> Pensi che tali formalità sostengano o ostacolino il tuo lavoro?

Note

A C. Autodisciplina e amministrazione - Può prendere le decisioni giuste senza una stretta supervisione.

Descrizione Profilo

Essendo alquanto diligente ed autodisciplinato, è molto probabile che voglia autoregolare e gestire il proprio lavoro, senza bisogno di supervisione o guida.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	■ Descrivi una situazione in cui hai dovuto definire i tuoi obiettivi e programmi.	■ Cosa cercavi di ottenere?	■ Come avete fissato gli obiettivi e garantito che tutto ciò che è stato realizzato fosse conforme ai piani?	■ Qual è stato il risultato?
Q2	■ Dammi un esempio di un progetto o di un incarico che hai dovuto portare a termine da solo e senza alcuna guida o supervisione.	■ Cosa cercavi di ottenere?	■ Come hai affrontato il lavoro da solo?	■ Quali sono i vantaggi di lavorare in modo indipendente dagli altri?

Note

MB D. Affidabilità - Crede nel trattare con gli altri con onestà e fiducia.

Descrizione Profilo

Mentre è probabile che sia scettico e cinico nei rapporti con gli altri, può che reprima in qualsiasi modo qualunque impulso che possa essere considerato socialmente inaccettabile. Oltre a questo, è probabile che ritenga che la fiducia deve essere guadagnata e che l'integrità deve essere dimostrata nel tempo. Di conseguenza, può agire con integrità, anche se può avere qualche difficoltà a convincere gli altri della sua affidabilità.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	■ Descrivi un'esperienza di squadra che hai trovato particolarmente deludente.	■ Perché hai ritenuto che la team fosse deludente?	■ Qual è il tuo ruolo all'interno del team?	■ Sarebbe stato meglio lavorare da soli? ■ Puoi spiegare per favore.
Q2	■ Raccontami di un'esperienza in cui è stato necessario far lavorare insieme le persone come una squadra.	■ Cosa cercavi di ottenere?	■ Come hai accresciuto il coinvolgimento e portato le persone a lavorare in gruppo?	■ Come hanno risposto i membri del team?

Note

A GUIDA ALL'INTERVISTA: ADATTAMENTO E COPING

A A. Adattabilità al cambiamento - Aperto alla varietà e al cambiamento.

Descrizione Profilo

E' decisamente entusiasta della varietà e del cambiamento. Di conseguenza, si adatta piuttosto bene al cambiamento nel suo ambiente ed è probabile che cerchi modi per renderli efficaci questi cambiamenti. Oltre a questo, può mostrare molto entusiasmo per l'apprendimento di nuovi metodi o di competenze al di fuori della sua esperienza precedente.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Fornite un esempio di rottura con i protocolli della vostra organizzazione. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era la situazione? Perché hai dovuto rompere con i protocolli? 	<ul style="list-style-type: none"> Come si è proceduto per rompere con i protocolli? Come ti sei sentito e perché? 	<ul style="list-style-type: none"> Quale risposta hai ricevuto dalla management? Come hai motivato la tua posizione?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi una situazione in cui hai dovuto adattare i tuoi piani alle continue variazioni delle situazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> Quali erano le condizioni di lavoro e perché cambiavano continuamente? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto per adattarti alla situazione o contribuire a stabilizzare le circostanze? Perché hai deciso di dare tale risposta? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?

Note

M B. Apertura al confronto di feedback - Accetta il feedback sulle proprie prestazioni in modo costruttivo.

Descrizione Profilo

Mentre è probabile che abbia sufficiente energia e ottimismo da essere in grado di affrontare la maggior parte delle situazioni, è meno fiducioso della maggior parte della gente delle motivazioni altrui ed è improbabile che accetti feedback o consigli, anche se sono formulati in modo costruttivo. Detto questo, la sua forte fiducia e resilienza abbinate al suo ottimismo dovrebbe permettergli di cercare di convertire il feedback negativo in opportunità di crescita personale.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Raccontami di una situazione in cui sentivi che gli altri erano negativi o critici rispetto alle tue prestazioni sul lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> Perché sono stati critici o negativi? Quali aspetti di ciò che hanno detto ti hanno riguardavano di più? 	<ul style="list-style-type: none"> Hai respinto alcuni punti e perché? Cosa hai fatto? 	<ul style="list-style-type: none"> Ritieni di dover risolvere alcune delle questioni sollevate? Come le hai affrontate?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Fammi un esempio di quando sei riuscito a trasformare il feedback negativo in un'opportunità di sviluppo. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il feedback? 	<ul style="list-style-type: none"> Come l'ha trasformata in un'opportunità di sviluppo? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato complessivo?

Note

A C. Affrontare le situazioni negative - Calmo e tranquillo quando si tratta di affrontare le difficoltà e le sfide.

Descrizione Profilo

E' alquanto calmo e resiliente. Di conseguenza, dovrebbe affrontare le difficoltà con la massima compostezza. Oltre a questo, dovrebbe essere in grado di rimanere concentrato e di agire in modo efficace di fronte a pressioni, avversità, delusioni o opposizioni.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Con quali target di servizio devi lavorare? 	<ul style="list-style-type: none"> Come vengono stabiliti? 	<ul style="list-style-type: none"> Come si lavora per realizzarli? Si prega di citare un esempio. 	<ul style="list-style-type: none"> Hai mai combattuto per realizzare i tuoi obiettivi? Quali sono stati i motivi e cosa hai fatto?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Raccontami della più grande sfida che hai affrontato come addetto all'assistenza clienti. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stata la sfida? 	<ul style="list-style-type: none"> Come l'hai affrontata? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?

Note

A D. Affrontare le obiezioni - Equilibrato e costruttivo nell' affrontare le obiezioni dei clienti.

Descrizione Profilo

E' alquanto disinvolto ed è improbabile che sia irascibile o irritabile quando si relaziona con gli altri. Oltre a questo, è molto accorto e diplomatico nelle sue interazioni sociali. Di conseguenza, dovrebbe affrontare le obiezioni dei clienti con molta pazienza e moderazione. Inoltre, è incline a monitorare con attenzione il proprio comportamento per evitare di turbare o offendere i propri clienti.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi una o due delle interazioni più difficili che hai avuto con clienti aggressivi o rimproveranti. 	<ul style="list-style-type: none"> Che cosa è successo? Hai capito perché il cliente era così aggressivo? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai reagito e come hai fatto a rimanere calmo? 	<ul style="list-style-type: none"> In che modo? tali incidenti influenzano la tua azienda nel lungo periodo?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Mi racconti di una situazione in cui hai dovuto scendere a compromessi durante le trattative con un cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa voleva il cliente? 	<ul style="list-style-type: none"> Che tipo di compromesso avete raggiunto e come è stato presentato? 	<ul style="list-style-type: none"> Il cliente ha accettato la proposta? Chi ha beneficiato maggiormente dell'accordo?

Note

PUNTEGGIO INTERVISTA

Utilizzare il seguente modulo per calcolare il punteggio complessivo del colloquio. Spuntare (✓) la casella corrispondente al punteggio appropriato per ciascuna competenza/dimensione da valutare.

Dimensioni	Punteggio					
	1	2	3	4	5	
Punteggi ottenuti attraverso la guida all'intervista comportamentale:						
1	ORIENTAMENTO AL SERVIZIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	INTERAZIONE CON IL CLIENTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	FORNITURA DEL SERVIZIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	ETICA DEL SERVIZIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	ADATTAMENTO E COPING	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Punteggi delle misure supplementari non incluse nella guida all'intervista comportamentale:						
7		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	PUNTEGGIO COMPLESSIVO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commenti

ADATTAMENTO ALLA CULTURA ORGANIZZATIVA

I punteggi di adattamento alla cultura organizzativa esprimono in quali condizioni lavorative Sam preferisce lavorare. Naturalmente non tutte le tipologie qui indicate sono sufficienti a definire tutte le organizzazioni, motivo per cui si raccomanda di stabilire in anticipo quali sono le condizioni più vicine alla cultura organizzativa vigente prima di trarre conclusioni sulle preferenze espresse da Sam.

I risultati del profilo di adattamento culturale possono aiutare a individuare i driver motivazionali e gli ambienti che stimolano Sam e che, a loro volta, possono aiutarlo a dare migliori prestazioni.

GRAFICO DEL PROFILO DELLA CULTURA ORGANIZZATIVA

Condizioni del posto di lavoro	Level	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ruoli che richiedono di lavorare sotto pressione	A										●
Ruoli che richiedono l'esercizio della diplomazia	MA								●		
Ruoli che richiedono di rivolgersi al pubblico e realizzare presentazioni	MA								●		
Ruoli che richiedono di lavorare con gli altri	M					●					
Ruoli che richiedono di lavorare in ambienti competitivi	MA								●		
Ruoli che richiedono un orario di lavoro prolungato	MA								●		
Ruoli che richiedono elevati standard di accuratezza	MA								●		
Ruoli che richiedono di lavorare in ambienti in continuo cambiamento	A										●
Ruoli che prevedono premi e incentivi finanziari	MA								●		

DESCRIZIONI DEL PROFILO CULTURALE

A Ruoli che richiedono di lavorare sotto pressione

E' probabile che funzioni piuttosto bene in un contesto caratterizzato da una forte pressione, in cui è necessario rispettare scadenze ravvicinate e fissare periodicamente obiettivi ambiziosi. Ci si aspetta che apprezzi molto il fatto di lavorare in un ambiente che presenta un numero considerevole di sfide da superare e di problemi da risolvere, con la prospettiva di affrontarli in modo molto positivo e ottimistico.

MA Ruoli che richiedono l'esercizio della diplomazia

E' probabile che sia adatto a setting che richiama un livello abbastanza alto di tatto e diplomazia.

MA Ruoli che richiedono di rivolgersi al pubblico e realizzare presentazioni

Ci si dovrebbe aspettare che tragga soddisfazione da ruoli richiedenti capacità di public speaking e presentazioni a gruppi estesi di persone.

M Ruoli che richiedono di lavorare con gli altri

Nonostante si fidi considerevolmente di meno rispetto alla maggior parte delle persone, questo profilo suggerisce come probabile il sentire tanto conforto quanto agio come ci si aspetterebbe nella norma in setting che richiedono di sviluppare strette relazioni di lavoro con i colleghi.

MA Ruoli che richiedono di lavorare in ambienti competitivi

E' probabile che sia soddisfatto di lavorare in ambienti competitivi.

MA Ruoli che richiedono un orario di lavoro prolungato

Il profilo che ha ottenuto dall'assessment suggerisce come abbia un'etica del lavoro molto forte. E' probabile che credere nel proprio lavoro sia importante e, in definitiva, ci si dovrebbe aspettare che questo profilo sia più dedito al lavoro rispetto alla maggior parte delle persone. Inoltre, sembra altrettanto probabile che si adegui abbastanza bene in ambienti lavorativi caratterizzati da una cultura dell'orario esteso. Allo stesso modo, si presume che preferisca setting dove vi sia molto da fare e ci si tenga molto occupati.

MA Ruoli che richiedono elevati standard di accuratezza

I risultati di Sam suggeriscono un profilo orientato ai risultati, pertanto è probabile che sia motivato a produrre lavori caratterizzati da alti standard qualitativi. E' altrettanto probabile che ottenga un grande senso di soddisfazione dal completare un lavoro di standard elevato e dal sapere che gli altri hanno un'alta considerazione della sua figura professionale. In definitiva, ciò potrà rappresentare un'importante fonte di motivazione ed è altrettanto probabile che dia il meglio di sé in setting dove ci si aspettano elevati standard di qualità.

A Ruoli che richiedono di lavorare in ambienti in continuo cambiamento

Essendo molto anticonvenzionale ed avendo dei livelli piuttosto elevati di motivazione ed energia, dovrebbe accogliere con favore la varietà e il cambiamento nel suo lavoro. Tuttavia, va notato che è molto più probabile che, rispetto agli altri, si annoi rapidamente se viene messo a lavorare su attività di routine o ripetitive o se non c'è molta varietà nella sua vita lavorativa quotidiana.

MA Ruoli che prevedono premi e incentivi finanziari

Ci si aspetta che sia a suo agio in una cultura in cui il personale è motivato da ricompense finanziarie.

RISULTATI ABILITÀ RAGIONAMENTO

PROFILO ABILITÀ RAGIONAMENTO

Scala	Punteggi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	%ile
Ragionamento Verbale	8								8		80
Ragionamento Numerico	8								8		80
Ragionamento Astratto	8								8		80

RAGIONAMENTO VERBALE

La componente verbale di questa prova misura la capacità dell'individuo di ragionare con le parole e di trarne inferenze e conclusioni logiche. Ciò include sia la comprensione del significato delle parole che delle relazioni tra di esse. I risultati sono stati confrontati con un gruppo ad alto punteggio di laureati o abilità equivalenti.

Confrontando il punteggio ottenuto dal soggetto in esame con quelli del gruppo di standardizzazione selezionato, la performance ottenuta da Sam Eight al test di Ragionamento Verbale evidenzia abilità di comprensione dei concetti espressi in forma verbale SOPRA LA MEDIA; percepisce correttamente le analogie verbali e ne deduce le concatenazioni logiche. Il livello di abilità di ragionamento verbale dimostrato è migliore rispetto alla maggior della gente dello stesso livello formativo-professionale. Mostra di possedere soddisfacenti abilità nell'uso logico e razionale delle parole, ed ha dimostrato di percepire in modo accurato i rapporti logici che collegano diversi concetti verbali.

Il risultato conseguito da Sam Eight al test di Ragionamento Verbale (considerando il gruppo di riferimento scelto) dimostra che può comprendere i processi logici di argomentazioni complesse in modo relativamente buono, e può essere in grado di capire, con un po' di impegno, il senso e la logica di resoconti scritti ed orali. Quindi può capire in modo accettabile le istruzioni complesse e può spiegare agli altri in modo abbastanza accettabile le idee ed i concetti più difficili. Apprende in misura accettabile le relazioni verbali ed i concetti più complessi ed acquisisce le nuove idee in modo relativamente rapido. Considerando quanto sopra ci si aspetta che Sam Eight riesca a partecipare con profitto ed a trarre beneficio anche dai programmi formativi che richiedono ai partecipanti livelli di abilità verbali di buon livello e/o che richiedono ai partecipanti l'apprendimento di nuovo materiale (verbale) relativamente complesso.

RAGIONAMENTO NUMERICO

La componente numerica di questo test misura la capacità dell'individuo di utilizzare e trattare i numeri in modo logico. Ciò include sia la comprensione dei numeri che le relazioni tra di essi.

La performance di Sam Eight al test di Ragionamento Numerico, dal confronto con il gruppo di standardizzazione scelto, evidenzia abilità di comprensione dei concetti espressi in forma numerica, delle relazioni tra numeri, e delle regole dei problemi di logica numerica PIENAMENTE SOPRA LA MEDIA. I livelli di abilità di ragionamento numerico raggiunti sono più alti rispetto alla maggior del personale dello stesso livello (o del gruppo di standardizzazione scelto in fase di elaborazione dati). Ha dimostrato di possedere buone abilità nel trattamento delle informazioni numeriche e nella comprensione delle loro relazioni. Il soggetto è

discretamente abile ad eseguire correttamente e rapidamente alcune operazioni matematiche un po' più complesse e riesce a risolvere problemi di una certa difficoltà se presentati sotto forma numerica.

Più in generale Sam Eight ha una abbastanza buona attitudine al ragionamento numerico e alla individuazione delle relazioni tra numeri; riuscirà abbastanza bene in quei compiti che richiedono livelli di ragionamento matematico e capacità di manipolare e risolvere problemi un po' più complessi. Sam Eight potrà apprendere nuove competenze riguardanti il ragionamento numerico e probabilmente riuscirà ad acquisirle un po' più velocemente rispetto ad altri del suo stesso livello educativo/professionale, traendo un certo beneficio da eventuali attività formative correlate. Con training appropriati può riuscire ad acquisire competenze numeriche più robuste.

RAGIONAMENTO ASTRATTO

La componente astratta di questo strumento è composta da un test di abilità non verbali che misurano la capacità di ragionamento senza attingere a conoscenze verbali o numeriche.

Il punteggio di Sam Eight al test di Ragionamento Astratto mostra che la persona possiede un livello di intelligenza fluida o 'innata' PIENAMENTE SOPRA LA MEDIA. Il test rileva se e in che misura le persone sono capaci di ragionare con figure, disegni geometrici, forme. Ciò significa che la sua intelligenza fluida è superiore alla media dei punteggi ottenuti dalla maggior parte del personale di riferimento. Ha dimostrato un'abilità abbastanza buona di completare serie di figure, inferire i criteri operanti a partire da una serie di figure-stimolo che cambiano secondo un unico criterio e sceglierne conseguentemente la figura-risposta che le completa in modo logico. Il soggetto è riuscito ad identificare abbastanza correttamente la logica delle configurazioni presentate ed a dedurre le conseguenze adoperando processi di ragionamento logico puro (il ragionamento logico puro non è influenzato dalle precedenti conoscenze, esperienze ed informazioni come ad esempio la conoscenza dei vocaboli, la conoscenza delle operazioni matematiche, la conoscenza del materiale stimolo presentato, ecc.).

Sam Eight risulta abbastanza abile ad afferrare i concetti al di fuori del proprio dominio di conoscenza, a cogliere le idee nuove ed a comprenderne la logica astratta (es: rapporti logici non contestualizzati). Inoltre il soggetto è stato abbastanza rapido, dal confronto con la gran parte del personale di riferimento, ad apprendere nuovo materiale, anche piuttosto complicato, di natura astratta ed intellettualmente abbastanza impegnativo. Può seguire con profitto i piani formativi e di sviluppo personale e professionale.