

Sam Five
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

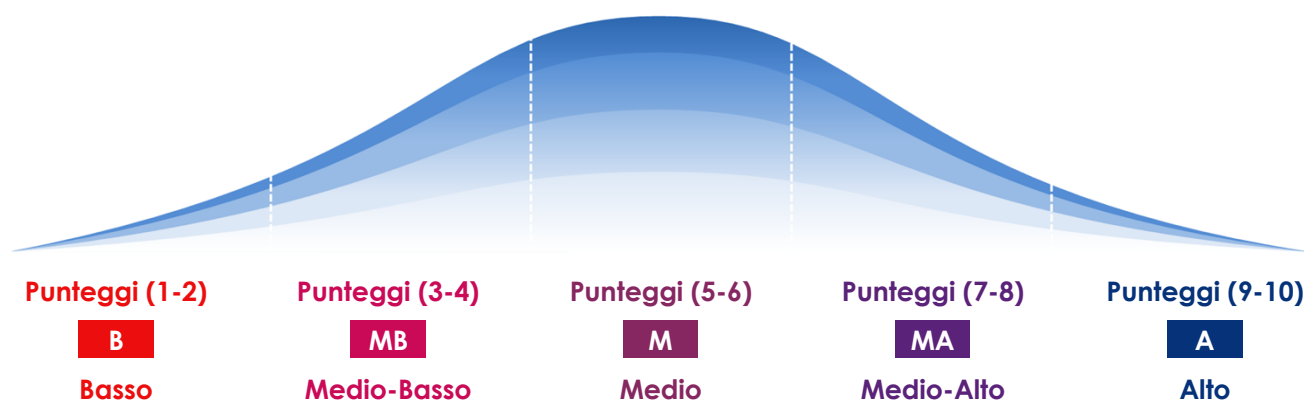
Ruoli che richiedono di lavorare in ambienti in continuo cambiamento

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.

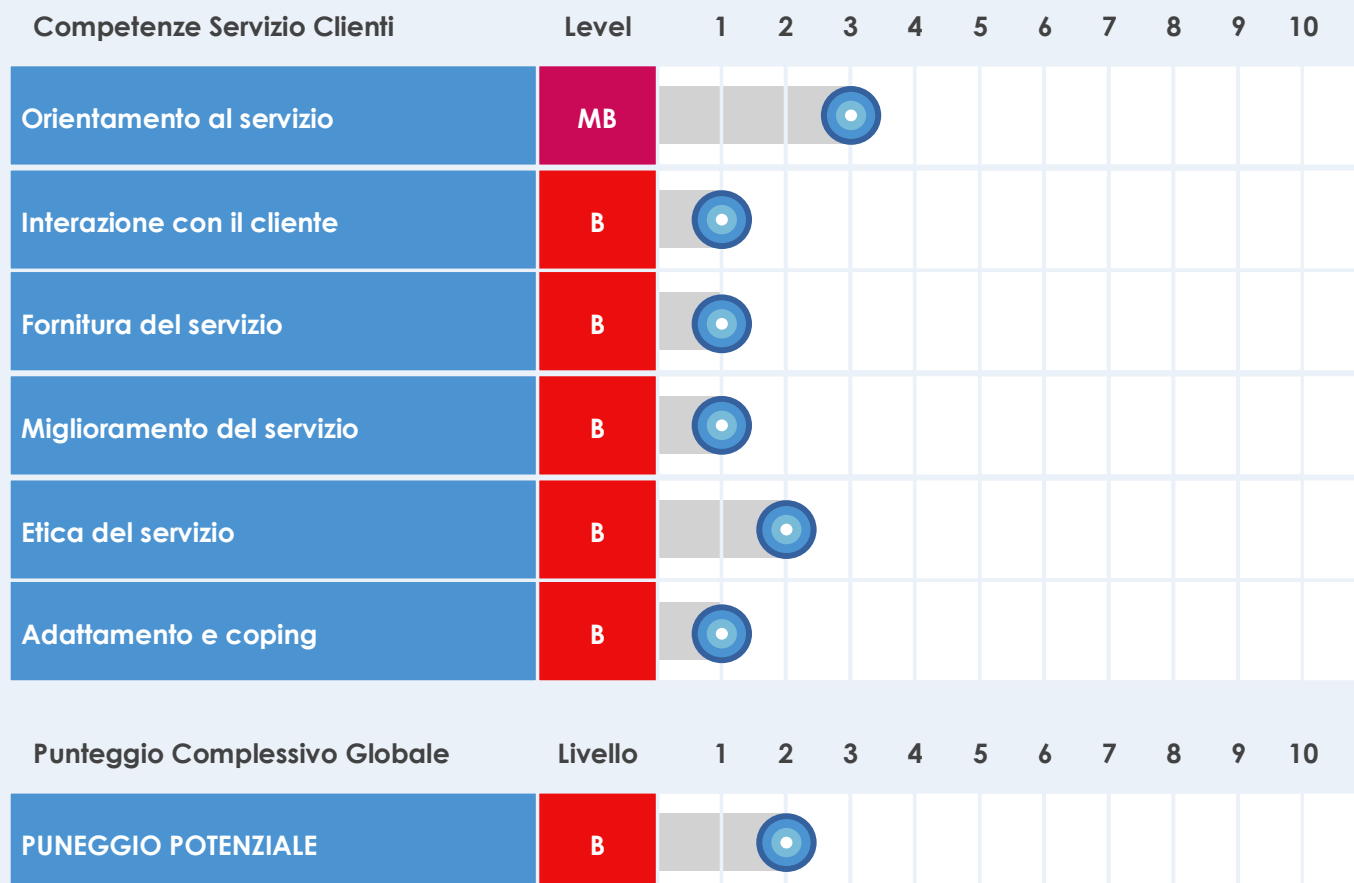
Il seguente grafico mostra la collocazione degli individui esaminati su una scala particolare, dove alti punteggi suggeriscono una maggiore tendenza a comportarsi in un determinato modo, mentre bassi punteggi indicano una ridotta probabilità di comportarsi in quel modo indicato dalla scala. Viene fornita 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

E' estremamente improbabile che abbia distorto le risposte allo scopo di presentare se stesso in una luce irrealisticamente favorevole.

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

- Dal profilo di Sam non è stato possibile ricavare potenziali punti di forza.

PROBLEMATICA

- È poco probabile che aggiunga valore alla sua offerta sviluppando prodotti e servizi più adatti alle specifiche esigenze dei propri clienti. Oltre a questo, può non essere così incline ad evocare immagini con le parole quando si rivolge ai clienti.
- È poco probabile si sforzi di trovare il giusto equilibrio tra gli interessi dei clienti e quelli dell'organizzazione.
- È significativamente meno espansivo della media. Quindi è poco probabile che che approcci i clienti e che intrattenga con loro una conversazione.
- Non ci si aspetta che sia un interlocutore persuasivo e autorevole.
- È poco probabile che sia preoccupato di adattare il suo comportamento alla situazione sociale in cui si trova. Inoltre, potrebbe non sentirsi così in grado di essere diplomatico e rispettoso e potrebbe non essere sufficientemente attento ad evitare di dire cose che potrebbero risultare offensive, o ritenute strane o fuori luogo. Pertanto, potrebbe non essere molto adatto a lavorare con clienti con particolari sensibilità.
- È poco probabile che voglia assumersi la titolarità e la responsabilità del proprio lavoro e della propria prestazione e può richiedere sostegno e incoraggiamento per assicurarsi il suo continuo coinvolgimento sul lavoro.
- È poco probabile che sia motivato a realizzare prestazioni di alto livello. Oltre a questo, è improbabile che tragga un grande senso di soddisfazione sapendo che gli altri lo considerano valido nel suo lavoro
- Può non essere motivato a raggiungere il successo e può essere più incline della maggior parte della gente a rinunciare rapidamente di fronte alle sfide.
- È poco probabile che sia organizzato e metodico nel suo lavoro e tenga registri. Oltre a questo, potrebbe non cogliere l'importanza di seguire processi e procedure.
- Dal confronto con altri è molto meno probabile che si renda conto dell'impatto dei servizi che fornisce all'organizzazione.
- È poco probabile identifichi con precisione i problemi e che fornisca soluzioni adeguate.
- Non ci si aspetta che intenda ricercare soluzioni nuove e innovative ai problemi.
- È notevolmente meno probabile che incentivi l'implementazione di servizi e soluzioni.
- È probabile che abbia un senso del dovere e di obbligo verso il proprio lavoro più debole rispetto alla maggior parte della gente.
- Ha pochissima preoccupazione per la sua reputazione e potrebbe non mostrare un adeguato riguardo per l'autorità. Quindi è molto più probabile che, rispetto agli altri, abbia difficoltà a conformarsi strettamente alle regole ed ai regolamenti.
- Se lo confrontiamo con la media, potrebbe non essere così capace di autoregolare e gestire il proprio lavoro ed è probabile che richieda più orientamento e guida del normale.
- È probabile che sia meno aperto della media al cambiamento e può avere più difficoltà della maggior parte delle persone ad adattarsi ai cambiamenti del proprio ambiente.
- Mentre è molto probabile che accetti feedback e consigli, è probabile si senta infastidito se il feedback non è formulato in modo costruttivo. Oltre a questo, non è fiducioso o resiliente come la maggior parte delle persone e potrebbe non riuscire a convertire il feedback in opportunità di crescita.
- È molto più probabile che, rispetto agli altri, diventi ansioso e impaziente di fronte a difficoltà estreme e potrebbe non mostrarsi molto concentrato o determinato nel superare le difficoltà e

perseverare.

- Non è motivato a monitorare il proprio comportamento e potrebbe non mostrare la stessa pazienza o moderazione che di solito hanno gli altri nel gestire le contestazioni dei clienti. Carente di consapevolezza delle situazioni sociali, può manifestare in modo esplicito la sua frustrazione oppure esprimere commenti sgarbati o inappropriati.

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 sul presupposto che il comportamento passato è considerato il miglior predittore del comportamento futuro. Le risposte degli intervistati sono generalmente considerate più affidabili perché 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.

MB GUIDA ALL'INTERVISTA: ORIENTAMENTO AL SERVIZIO

MB **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 è molto fiducioso nei confronti degli altri, potrebbe non mostrare tanto interesse per gli stessi. Di conseguenza, pur essendo probabile che favorisca e trasmetta la sua disponibilità e cortesia verso di loro, potrebbe non considerare sempre la prospettiva dei propri clienti quando offre servizi e soluzioni.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> ■ C'è qualcosa che generalmente fai quando inizi a trattare con un nuovo cliente? ■ Puoi farmi un esempio? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Spiega cosa si è cercato di ottenere. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cosa hai fatto? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Che cosa ha influito sulla tua capacità di servire il cliente?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Esistono particolari "tipi" di clienti più facili 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"> ■ Come ti approcci generalmente i clienti? ■ Puoi farmi un esempio? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Che influenza ha il tuo atteggiamento su quanto è facile trattare con i clienti?

Note

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

Descrizione Profilo

I risultati ottenuti indicano che è poco probabile che sia interessato a soddisfare le esigenze dei suoi clienti. Quindi è poco probabile che aggiunga valore alla sua offerta sviluppando prodotti e servizi più adatti alle specifiche esigenze dei propri clienti. Oltre a questo, può non essere così incline ad evocare immagini con le parole quando si rivolge ai clienti.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Parlami dei diversi tipi di clienti con cui hai a che fare. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ In che modo? sono diversi tra loro? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Come ti poni di fronte a ogni tipologia di cliente? ■ Per favore ci fornisci un esempio. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Quale impatto ha avuto?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Con quali altri prodotti, servizi o soluzioni devi competere? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perché devi competere con questi? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ I prodotti, i servizi o le soluzioni che proponi hanno dei vantaggi rispetto a quelli offerti dai tuoi concorrenti? ■ Ma quali sono? 	<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

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

Descrizione Profilo

Non è motivato dal successo come lo è la gran parte della gente e non sempre è attento a preoccuparsi per i propri clienti. Quindi è poco probabile che si impegni per fare in modo di superare le aspettative dei clienti.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto più di ogni altra cosa per soddisfare un cliente? 	<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 avuto a che fare con un cliente che aveva aspettative molto alte. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era la situazione e quali erano le loro aspettative? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto per il cliente? 	<ul style="list-style-type: none"> Ritieni che le aspettative del cliente fossero realistiche? Perché?

Note

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

Descrizione Profilo

Da un lato esamina le esigenze organizzative e dei clienti al fine di giungere ad un risultato realistico e concreto, ma è alquanto accomodante e più disposto al compromesso rispetto della media. Di conseguenza, 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? Ritenevi che fossero giustificate? 	<ul style="list-style-type: none"> Di chi hai preso le parti? 	<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"> Come hai soppesato i loro bisogni? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?

Note

B GUIDA ALL'INTERVISTA: INTERAZIONE CON IL CLIENTE

B A. Impegno - Socializza e coinvolge i clienti.

Descrizione Profilo

E' significativamente meno espansivo della media. Quindi è poco probabile che avvicini i clienti e li coinvolga in una conversazione.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio di come si debba stabilire un contatto con un cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Perché hai dovuto stabilire un contatto? 	<ul style="list-style-type: none"> Come ti sei rivolto al cliente? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Puoi farmi 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

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

Descrizione Profilo

Mentre è probabile che sia alquanto rispettoso nei rapporti con gli altri, può non essere sufficientemente attento alle loro esigenze. Di conseguenza, può preferire trattare con i clienti in modo distaccato e impersonale. Pertanto, ciò può compromettere la sua capacità di instaurare con i suoi clienti relazioni strette.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Raccontami di alcune delle relazioni più strette che hai sviluppato con i clienti. 	<ul style="list-style-type: none"> Come hanno avuto inizio i rapporti? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto? per stabilire un rapporto e costruirlo? 	<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"> A volte la gente sente ma non ascolta. Raccontami di un episodio in cui hai frainteso qualcuno. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era il motivo del frainteso? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?

Note

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

Descrizione Profilo

E' improbabile che ami convincere gli altri del suo punto di vista. Di conseguenza, non ci si aspetta che sia interlocutore persuasivo e autorevole.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi il pitch (breve discorso e dal forte impatto persuasivo) di vendita più difficile che tu abbia mai fatto. 	<ul style="list-style-type: none"> In cosa consisteva il pitch e perché? 	<ul style="list-style-type: none"> Come si è verificato il pitch e cosa lo ha reso così difficile? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa avresti potuto/dovuto cambiare per migliorare il pitch?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Hai mai dovuto presentare un prodotto o un servizio di cui non fossi pienamente convinto? Puoi farmi un esempio? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era il prodotto o il servizio e perché non ne eri pienamente convinto? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai presentato questo prodotto o servizio? Si prega di citare un esempio. 	<ul style="list-style-type: none"> Pensi che sia stato un fattore importante non essere stato convinto del prodotto o del servizio? Come hai superato le tue incertezze?

Note

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

Descrizione Profilo

E' molto scarsa la sua motivazione a conformarsi alle aspettative sociali degli altri and that non sembra sensibile alle sfumature dei diversi contesti sociali. Di conseguenza, si preoccupa molto meno della media di adattare il proprio comportamento alla situazione sociale in cui si trova. Oltre a ciò, sembra non essere capace di esercitare la diplomazia e rispetto e potrebbe non essere sufficientemente attento ad evitare di dire cose che potrebbero risultare offensive, o ritenute strane o fuori luogo. Pertanto, pare non molto adatto a lavorare con clienti dotati di particolari sensibilità.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio di una situazione sensibile/delicata che riguardava un tuo cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Come ti sei trovato in una situazione del genere? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai reagito? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi una o due delle interazioni più difficili che hai avuto con clienti di alto profilo. 	<ul style="list-style-type: none"> Che cosa è successo? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?

Note

B GUIDA ALL'INTERVISTA: FORNITURA DEL SERVIZIO

B A. Titorità - Assume la responsabilità e la titorità del proprio lavoro e delle proprie prestazioni.

Descrizione Profilo

Essendo meno resiliente della media, è molto probabile che giudichi alcuni compiti o sfide al di sopra delle sue capacità. Oltre a questo, può avere la tendenza ad imputare alle circostanze i suoi errori e le sue colpe. Quindi è poco probabile che intenda assumersi la titorità e la responsabilità del proprio lavoro e della propria prestazione e può richiedere sostegno e incoraggiamento per assicurarsi il suo continuo coinvolgimento sul lavoro.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio di un'attività/assegnazione in cui sei stato direttamente coinvolto e per la quale hai pensato che avresti potuto fare di meglio. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era l'obiettivo del compito/assegnazione? 	<ul style="list-style-type: none"> Quali sono state le tue carenze per quanto riguarda il compito/assegnazione? 	<ul style="list-style-type: none"> In che misura ti sei sentito responsabile dell'esito dell'attività/assegnazione e perché?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio di un'attività/incarico in cui sei stato coinvolto e che non è finito bene. 	<ul style="list-style-type: none"> Cos'è andato storto? 	<ul style="list-style-type: none"> Come sei stato coinvolto e cosa hai fatto al riguardo? 	<ul style="list-style-type: none"> In definitiva, di chi è stata la responsabilità della vicenda e perché?

Note

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

Descrizione Profilo

Dato che è meno orientato al successo e meticoloso della media, è poco probabile che sia motivato a realizzare prestazioni di alto livello. Oltre a questo, è improbabile che tragga un grande senso di soddisfazione sapendo che gli altri lo considerano valido nel suo lavoro

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Parlami di alcuni degli standard che applichi a te stesso. 	<ul style="list-style-type: none"> Quali sono gli standard e perché? 	<ul style="list-style-type: none"> Come si possono applicare questi standard? 	<ul style="list-style-type: none"> Ci sono aspetti che devono essere migliorati? Puoi spiegare per favore.
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi una situazione in cui hai dovuto sacrificare la qualità per rispettare una scadenza importante e incombente. 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa cercavi di ottenere? 	<ul style="list-style-type: none"> Che cosa hai scelto e perché? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai giustificato le tue azioni?

Note

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

Descrizione Profilo

E' il profilo di una persona che è meno resiliente e orientato al successo della media. Di conseguenza, non è motivato a raggiungere il successo e sembra essere più incline della maggior parte della gente a rinunciare rapidamente di fronte alle sfide.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mi riferisci un esempio di una situazione in cui hai dovuto affrontare grandi difficoltà e ritardi, pur dovendo rispettare una scadenza imminente. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cosa ha causato i ritardi? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Come hai reagito e come hai affrontato la causa dei ritardi? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sei riuscito a rispettare la scadenza 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 si fa a sapere se si è sulla buona strada per raggiungere il proprio obiettivo? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hai qualche sistema per il follow-up dei clienti? ■ Ce lo descrivi questo sistema per favore? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ In che modo? tutto questo ti aiuta a raggiungere i tuoi obiettivi?

Note

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

Descrizione Profilo

E' meno coscienzioso e autodisciplinato della media della gente. Quindi è poco probabile che sappia essere organizzato e metodico nel suo lavoro e che abbia cura dei registri e documentazioni. Oltre a questo, potrebbe non cogliere l'importanza di seguire processi e procedure.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Devi preparare dei rapporti di servizio o compilare dei documenti nel quadro del tuo lavoro? ■ Per favore ci fornisci un esempio. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cosa devi compilare? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ha mai faticato a completare tali relazioni / documenti? ■ Come lo hai saputo gestire? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hai qualche vantaggio da completarli? ■ Puoi spiegarci per favore.
Q2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Non ti senti a tuo agio con alcuni aspetti dei processi o delle procedure di servizio con cui lavori? ■ Per favore ci fornisci un esempio. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Con quali di queste non ti senti a tuo agio e perché? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Come si lavora avendoci a che fare? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ha parlato di questi problemi con il management/superiori? ■ In che modo? e cosa è stato fatto?

Note

B GUIDA ALL'INTERVISTA: MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

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

Descrizione Profilo

Il profilo di personalità di Sam indica che ha una forte predisposizione a concentrarsi sui fatti osservabili. Avendo la tendenza ad essere alquanto pragmatico nella sua visione, può essere poco incline a guardare oltre le apparenze e non cercherà di comprendere possibilità e prospettive più ampie. Oltre a questo, la sua performance all'Abstract Reasoning Test suggerisce che può sperimentare più difficoltà di molte altre persone nell'identificare le relazioni logiche nei materiali nuovi. È anche probabile che incontri difficoltà ad usare la logica pura per dedurre le conseguenze di queste relazioni. Di conseguenza, ha decisamente meno probabilità della maggior parte delle persone di cogliere l'impatto che hanno i servizi che fornisce all'organizzazione.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	■ Dammi un esempio di soluzione di un problema sul posto di lavoro.	■ Qual era il problema e come hai capito che c'era un problema?	■ Cosa hai fatto?	■ Qual è stato il risultato?
Q2	■ Dimmi di una situazione in cui hai trascurato di considerare il "quadro più ampio" o di considerare il problema da prospettive diverse.	■ Cosa cercavi di ottenere?	■ Che cosa hai trascurato di prendere in considerazione e perché?	■ Quale impatto ha avuto, se ve ne sono stati, sul risultato complessivo?

Note

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

Descrizione Profilo

E' molto probabile che voglia affrontare i problemi da un punto di vista razionale e logico. E' fortemente incline a concentrarsi su fatti osservabili ed a cercare risultati pratici e realizzabili, anche se può essere ostacolato nella sua capacità di risolvere i problemi dalla sua visione ristretta e forse limitata. Oltre a questo, il suo risultato complessivo sui test di ragionamento indica che è meno capace della maggior parte della gente di comprendere la logica e di risolvere adeguatamente i problemi generali che può incontrare nel suo lavoro. Quindi è poco probabile che identifichi con precisione i problemi e che fornisca soluzioni adeguate.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	■ Descrivete una situazione in cui hai usato le tue capacità di accertamento dei fatti per risolvere un problema.	■ Quale era il problema?	■ Come hai contribuito a risolverlo?	■ Quali sono gli aspetti della soluzione del problema che desideravi fossero maggiormente presi in considerazione? ■ Puoi spiegare per favore.
Q2	■ Dammi un esempio di uno dei momenti più difficili in cui hai dovuto lavorare e analizzare le informazioni.	■ Cosa hai dovuto analizzare e quali difficoltà hai incontrato?	■ Come è andata con la raccolta/analisi delle informazioni?	■ Qual è stato il risultato e cosa sei riuscito a concludere?

Note

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

Descrizione Profilo

E' fortemente orientato alle soluzioni pratiche e familiari. Di conseguenza, non ci si aspetta che ricerchi soluzioni nuove e innovative ai problemi.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Parlami di una situazione in cui qualcuno ti ha proposto un'idea o un modo di lavorare che era singolare o inconsueto. 	<ul style="list-style-type: none"> Che cosa stavano proponendo? Che cosa ha reso quelle idee particolari o insolite? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai reagito e perchè? 	<ul style="list-style-type: none"> Le idee sono state effettivamente adottate? Qual è stato il tuo ruolo?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Che cosa preferite soluzioni "provate e collaudate" o "nuove e varie"? Dammi un esempio di quando una soluzione "provata e collaudata" non ha funzionato. 	<ul style="list-style-type: none"> Quale era il problema? Perché l'approccio "provato e collaudato" non ha funzionato? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?

Note

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

Descrizione Profilo

Il quadro dei punteggi ottenuti indica che è meno motivato alla realizzazione di sé e al successo rispetto alla maggior parte delle persone, e che non possiede molta motivazione personale ed energia. Pertanto, è considerevolmente meno probabile che stimoli l'implementazione di servizi e soluzioni.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio di un tuo progetto o iniziativa che non è mai venuto alla luce. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual era il progetto o l'iniziativa? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto per realizzare il progetto? 	<ul style="list-style-type: none"> Perché non è stato adottato?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Mi racconti alcuni dei lavori più entusiasmanti In cui sei stato coinvolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il tuo ruolo? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa ti ha entusiasmato dei lavori? 	<ul style="list-style-type: none"> Come sei riuscito a mantenere il tuo entusiasmo per questi lavori nel lungo termine?

Note

B GUIDA ALL'INTERVISTA: ETICA DEL SERVIZIO

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

Descrizione Profilo

Non crede nell'importanza del duro lavoro e non sente il bisogno di realizzazione e di riconoscimento. Quindi, potrebbe essere debole il suo senso del dovere e di obbligo verso il proprio lavoro rispetto alla media.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Tutti i lavori comportano attività spiacevoli. Mi racconti delle attività più spiacevoli che ti è stato chiesto di svolgere sul lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> Quali erano i compiti? Perché erano spiacevoli? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai portato a termine quei compiti? 	<ul style="list-style-type: none"> Sono state completate tutte le attività? Si prega di descrivere.
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi una situazione in cui sei stato personalmente disturbato dal fatto di essere stato invitato a lavorare oltre quanto previsto dal mansionario collegato al tuo lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> Perché hai dovuto lavorare anche oltre la job description? Come ti sei sentito? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai reagito? 	<ul style="list-style-type: none"> Perché hai risposto in quel modo?

Note

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

Descrizione Profilo

E' poco preoccupato della propria reputazione e potrebbe non mostrare adeguato riguardo per l'autorità. Quindi è molto più probabile che, rispetto agli altri, abbia difficoltà a conformarsi strettamente alle regole ed ai regolamenti.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi una situazione in cui non eri d'accordo con la il management per le loro decisioni. 	<ul style="list-style-type: none"> Quali sono state le decisioni? Perché non eri d'accordo con loro? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai affrontato la situazione? 	<ul style="list-style-type: none"> Perché hai affrontato la situazione in questo modo?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio di come si deve lavorare nonostante le formalità e i protocolli del tuo luogo di lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> Per quale motivo hai dovuto espletare 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

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

Descrizione Profilo

E' il profilo di una persona che è meno autodisciplinato e diligente rispetto alla media. Di conseguenza, potrebbe non essere abile come lo è la gente in genere ad autoregolare e gestire il proprio lavoro ed è anche probabile che richieda più orientamento e guida del normale.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Raccontami di una situazione in cui hai dovuto fissare i tuoi obiettivi e i piani di lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> Perché ti sei trovato in una situazione del genere? Come ti sei sentito? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Dammi un esempio di un progetto o di un incarico che hai dovuto portare a termine da solo e senza alcuna guida o supervisione. 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa cercavi di ottenere? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai affrontato il lavoro da solo? 	<ul style="list-style-type: none"> Quali sono i lati negativi di un lavoro in autonomia?

Note

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

Descrizione Profilo

Ha una visione positiva della natura umana ed è in grado di trattare con gli altri in modo molto onesto e leale. Detto questo, può agire sulla base dei propri impulsi e non dovrebbe dare molto valore al fatto di mantenere la propria reputazione e posizione sociale.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi il rapporto che hai con il tuo attuale team. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è il tuo ruolo all'interno del team? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto di recente per instaurare le relazioni all'interno del tuo team? 	<ul style="list-style-type: none"> Quali risultati hanno prodotto i tuoi sforzi nel team?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Raccontami di un'esperienza di squadra in cui gli altri membri non hanno fatto il loro dovere o in cui hai pensato di non poterti fidare completamente degli altri membri del team. 	<ul style="list-style-type: none"> Quali erano gli obiettivi della squadra? Perché c'era una disfunzione all'interno del team? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è il tuo ruolo all'interno del team? Cosa hai fatto in tale situazione? 	<ul style="list-style-type: none"> Sarebbe stato meglio lavorare da soli? Puoi spiegare per favore.

Note

B GUIDA ALL'INTERVISTA: ADATTAMENTO E COPING

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

Descrizione Profilo

E' probabile che sia alquanto diffidente del cambiamento e che il suo livello di dinamismo e di entusiasmo non sia molto grande. Oltre a questo, non ci si attende che mostri molto entusiasmo per l'apprendimento di nuovi metodi o di competenze al di fuori della sua esperienza precedente. Quindi è probabile che sia meno aperto della media al cambiamento e potrebbe avere più difficoltà della maggior parte delle persone ad adattarsi ai cambiamenti del proprio ambiente.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi una situazione in cui hai contestato i protocolli della tua organizzazione. 	<ul style="list-style-type: none"> Quali protocolli hai contestato e perché? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai messo in discussione i protocolli? Ti sentivi a disagio nel metterli in discussione? 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"> Fornire un esempio della situazione in cui si deve lavorare in condizioni in costante mutamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Quali erano le condizioni e perché non erano stabili? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai fatto per aiutare a stabilizzare le condizioni o per adattarti ad esse? Perché hai deciso di dare tale risposta? 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il risultato?

Note

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

Descrizione Profilo

Mentre è molto probabile che accetti feedback e consigli, è probabile si senta infastidito se il feedback non è formulato in modo costruttivo. Oltre a questo, non è fiducioso o resiliente come la maggior parte delle persone e non riesca convertire il feedback ricevuto in opportunità di crescita.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Descrivi una situazione in cui hai ricevuto un feedback negativo sulla tua performance o sui tuoi risultati. 	<ul style="list-style-type: none"> Perché hai ricevuto un feedback negativo? Come ti sei sentito? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai ricevuto il feedback? 	<ul style="list-style-type: none"> Hai affrontato qualcuna delle questioni sollevate nel feedback? Cosa hai fatto?
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

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

Descrizione Profilo

E' notevolmente meno calmo e resiliente della media. Quindi è molto più probabile che, rispetto agli altri, diventi ansioso e impaziente di fronte a difficoltà estreme e potrebbe non mostrarsi molto concentrato o determinato nel superare le difficoltà e perseverare.

	Situazione	Task (Compito)	Azione	Risultato
Q1	<ul style="list-style-type: none"> Dimmi di una situazione in cui il tuo team/dipartimento non è stato in grado di raggiungere i suoi obiettivi di servizio. 	<ul style="list-style-type: none"> Qual è stato il tuo ruolo? 	<ul style="list-style-type: none"> Come hai reagito? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai imparato da questo?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Raccontami di alcuni dei più grandi errori o fallimenti che hai commesso come addetto al servizio clienti. 	<ul style="list-style-type: none"> Come si sono verificati gli errori/fallimenti? 	<ul style="list-style-type: none"> Sei stato in grado di superarli? In che modo? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai imparato da essi.

Note

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

Descrizione Profilo

E' meno accorto e diplomatico nelle sue interazioni sociali che la gran parte della gente, ed è più irascibile ed incline alla frustrazione della media. Conseguentemente, non è motivato a monitorare il proprio comportamento e potrebbe non mostrare la stessa pazienza o moderazione che di solito hanno gli altri nel gestire le obiezioni dei clienti. Carente di consapevolezza delle situazioni sociali, può manifestare in modo esplicito la sua frustrazione oppure esprimere commenti sgarbati o inappropriati.

	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? Perché il cliente era così aggressivo? 	<ul style="list-style-type: none"> Come ti ha fatto sentire il comportamento del cliente e cosa hai fatto per arrestarne l'aggressività? 	<ul style="list-style-type: none"> Puoi pensare ad altri incidenti di questo tipo In cui potresti aver perso il tuo buonumore con un cliente. Che cosa fai per riprenderti da questi incidenti?
Q2	<ul style="list-style-type: none"> Ha mai dovuto cedere alle richieste di un cliente? Per favore, mi fornisci un esempio di quanto è accaduto. 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa voleva il cliente? 	<ul style="list-style-type: none"> Cosa hai offerto e come l'hai presentato? 	<ul style="list-style-type: none"> Il cliente ha accolto la tua proposta e chi hai ritenuto essere il vincitore?

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



DESCRIZIONI DEL PROFILO CULTURALE

B Ruoli che richiedono di lavorare sotto pressione

E' improbabile che funzioni bene sotto pressione e quindi ci si aspetta che produca il suo lavoro migliore in un ambiente in cui i compiti possono essere completati in modo calmo e controllato. I suoi punteggi indicano inoltre che è improbabile che si diverta a lavorare in ambienti che presentano sfide da superare e problemi da risolvere e, se si ritrova a vivere situazioni del genere, non si prevede che le affronti in modo positivo ed ottimistico.

B Ruoli che richiedono l'esercizio della diplomazia

E' improbabile che sia idoneo a setting che richiedono tatto e diplomazia.

B Ruoli che richiedono di rivolgersi al pubblico e realizzare presentazioni

Ci si aspetta che non si trovi a suo agio in ruoli che richiedono capacità di public speaking e di fare presentazioni a grandi gruppi di persone.

MB Ruoli che richiedono di lavorare con gli altri

Nonostante si fidi molto degli altri, questo profilo suggerisce la probabilità di essere indipendente e di non essere interessato come ci si aspetterebbe nel lavorare con altre persone.

B Ruoli che richiedono di lavorare in ambienti competitivi

E' estremamente improbabile che ami lavorare in ambienti competitivi.

B Ruoli che richiedono un orario di lavoro prolungato

Il profilo di Sam ottenuto dall'assessment suggerisce che la sua etica lavorativa può essere significativamente più debole della maggior parte delle persone. In definitiva, è improbabile che si adatti in ambienti di lavoro caratterizzati da una cultura dell'orario esteso. E' inoltre probabile che questo profilo preferisca dei setting caratterizzati da carichi di lavoro non eccessivi e che non impegnino troppo.

B Ruoli che richiedono elevati standard di accuratezza

Il profilo di Sam mostra un soggetto il cui orientamento al risultato è estremamente basso se lo confrontiamo con la maggior parte delle persone e quindi potrebbe essere davvero poco motivato a produrre lavori di alto spessore. E' improbabile che possa ottenere un senso di soddisfazione sapendo che gli altri lo considerano un bravo professionista. Quindi è improbabile che riesca ad operare bene in contesti in cui ci si aspettano elevati standard di accuratezza.

B Ruoli che richiedono di lavorare in ambienti in continuo cambiamento

Sam si mostra molto convenzionale e potrebbe non disporre dell'energia richiesta per gestire i cambiamenti emergenti dal lavorare in un ambiente caratterizzato da ritmi veloci e da rapidi cambiamenti. Quindi è probabile che sia più idoneo a lavorare su compiti ripetitivi e all'interno di una regolare attività.

B Ruoli che prevedono premi e incentivi finanziari

Non ci si aspetta che sia a suo agio in una cultura in cui la motivazione primaria per il personale è costituita da ricompense finanziarie.

RISULTATI ABILITÀ RAGIONAMENTO

PROFILO ABILITÀ RAGIONAMENTO

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

RAGIONAMENTO VERBALE

La componente verbale di questa prova misura la capacità dell'individuo di ragionare con le parole e di trarre 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.

Dal confronto con il gruppo di standardizzazione scelto, il risultato ottenuto al test di Ragionamento Verbale da Sam Five denota un grado di abilità di ragionamento verbale MOLTO BASSO.

Ciò significa che Sam Five è molto lontano dal possedere abilità verbali allo stesso livello dei soggetti del suo stesso grado formativo professionale, infatti evidenzia grandi difficoltà a comprendere i concetti e le idee relativamente complesse e mostra numerose ed estese difficoltà a percepirne le relazioni e la logica sottesa.

Il risultato conseguito da Sam Five al test di Ragionamento Verbale indica anche una molto scarsa padronanza linguistica, e segnala numerose difficoltà nell'uso dei termini in modo logico e razionale. La proprietà di linguaggio non è da considerarsi acquisita. I concetti più difficili e le sfumature semantiche non riesce a padroneggiarle.

Ha grandi difficoltà a spiegare agli altri i concetti e le informazioni più complesse. Non riesce a cogliere il significato delle argomentazioni e le implicazioni con un certo livello di complessità.

Dai programmi formativi è in grado di apprendere proficuamente solamente le istruzioni di routine presentate sotto forma verbale, ma occorre che il materiale presentato sia ben strutturato e focalizzato su competenze specifiche. Il soggetto si troverebbe in estrema difficoltà se dovesse partecipare a programmi formativi che richiedono ai partecipanti di apprendere e/o comprendere materiale verbale 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.

Il risultato di Sam Five al test di Ragionamento Numerico indica competenze numeriche MOLTO BASSE dal confronto con il gruppo di standardizzazione selezionato in fase di elaborazione dei dati. La sua abilità di ragionare con i numeri, percepire pattern logici, cogliere relazioni tra entità numeriche, capire quali sono le regole delle sequenze numeriche e trarne le conclusioni, è estremamente inferiore all'abilità media mostrata

dal personale impiegato al livello a cui si fa riferimento. Dai punteggi ottenuti al test si evince una totale incapacità di lavorare con i numeri e una franca incapacità di comprensione dei concetti matematico/numerici. La persona non riesce a lavorare con i numeri.

Può eseguire le operazioni numeriche più comuni ma soltanto se si tratta di risolvere problemi molto semplici e che riguardano le cose di tutti i giorni. I problemi numerici più complessi sono del tutto lontani dalla sua capacità di comprensione. Con un addestramento specifico potrebbe migliorare alcune competenze numeriche di base, senza tuttavia attendersi prestazioni di molto superiori alle attuali.

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 Five al test di Ragionamento Astratto mostra un BASSO livello di intelligenza fluida o 'innata'. Il punteggio indica che la sua intelligenza fluida è estremamente inferiore alla media dal confronto con il punteggio ottenuto dal personale dello stesso livello professionale. Non è stato capace di completare in modo corretto i problemi presentati in forma astratta. Non è riuscito ad attivare processi di ragionamento logico puro (il ragionamento logico puro, occorre ricordare, 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 Five può seguire con profitto i programmi formativi fondati sull'acquisizione ed apprendimento di abilità ben strutturate e focalizzate sulle competenze, ma non riuscirà a trarre grande giovamento dai corsi di formazione teorici.