

CST

Тест за оценка на
потенциала за
обслужване на клиенти

Стандартен доклад

Име: Иван Примеров

Пол: Жена

CST е обективен тест, който дава информация доколко добре съответният кандидат за работа може да прецени как най-ефективно да бъде обслужен един клиент и какъв подход да предприеме, за да осъществи продажба. Настоящият доклад представя резултатите на Иван Примеров от проведеното изследване с теста.

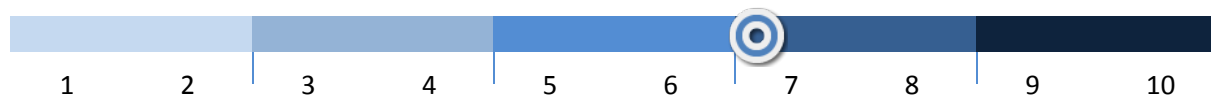
РЕЗУЛТАТИ

В следващата таблица са дадени резултатите от теста в стандартни стен-точки.* Интерпретацията по скали е представена в следващите секции на доклада.

	Стандартни точки
Глобален фактор Ефективност в обслужването на клиенти	6.69
Ориентация към клиента	7.35
Емоционален самоконтрол	5.40
Ориентация към продажби	4.69

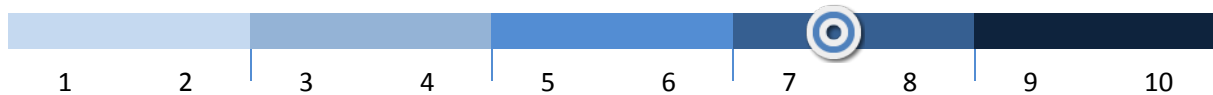
*Стен-точките показват мястото на индивида в сравнение с други кандидати и служители в сферата на обслужването на клиенти. Резултатите до 2.49 точки са **ниски**, от 2.50 до 4.49 са **под средната норма**, между 4.50 и 6.49 са **в границите на средната норма**, между 6.50 и 8.49 - **над средната норма**, а над 8.50 - **високи**.

ГЛОБАЛЕН ФАКТОР ЕФЕКТИВНОСТ В ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИ 6.69



ПРЕПОРЪКА

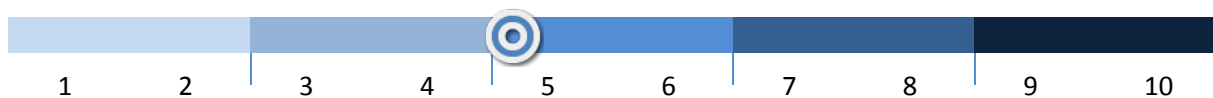
Резултатите от теста показват, че Иван Примеров е подходяща за работа с клиенти и вероятно ще бъде по-ефективна в дейности, свързани с обслужването на клиенти, отколкото повечето потенциални кандидати за същата позиция. В следващите части на доклада се съдържа детайлно обяснение на нейните резултати, силни страни и области за развитие.

ОРИЕНТАЦИЯ КЪМ КЛИЕНТА**7.35**

Знае как да работи с хора и вероятно има добре развити социални умения. Разбира ролята на междуличностните отношения при обслужването на клиенти и сравнително бързо може да идентифицира нуждите и очакванията на другите. Разбира колко важни са удовлетвореността и лоялността на потребителите и полага усилия, за да ги постигне.

ЕМОЦИОНАЛЕН САМОКОНТРОЛ**5.40**

В трудни или емоционално заредени ситуации Иван Примеров обикновено успява да запази спокойствие и да контролира раздразнението си, но не винаги е в състояние да се дистанцира от негативните преживявания и да намери конструктивен подход към случващото се. Сравнително добре разбира значението на емоционалния самоконтрол, но за да стане по-добра в работата с клиенти е добре да продължи да развива уменията си за справяне със стреса и негативните емоции.

ОРИЕНТАЦИЯ КЪМ ПРОДАЖБИ**4.69**

Иван Примеров разбира необходимостта да осъществява продажби, но вероятно ѝ липсват по-задълбочени познания за подходящите начини за насърчаване на клиентите. Ако резултатите ѝ по скала Ориентация към клиента са средни или ниски, тя вероятно ще се нуждае от подобряване на социалните си умения и способността да печели доверие и да влияе върху другите, за да може да достига високи резултати. Ако позицията включва търговска дейност е добре да премине през специализирано обучение или наставничество.