

CST

Müşteri Hizmeti
Potansiyelini
Değerlendirme Testi

Standart rapor

Adı: John Example

Cinsiyeti: Kadın

CST, Müşteri hizmetleri alanında mevcut çalışanların ve/veya işe girecek adayların satış potansiyelinin, müşteri hizmetleri yetkinliklerinin uygunluğunu ve bilgi düzeyini ölçen objektif bir testtir.

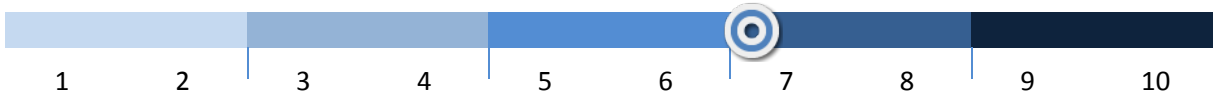
SONUÇLAR

Aşağıdaki tabloda test sonuçları standart Sten puanlar ile verilmiştir.* Skalalara göre yapılan yorumlara, raporun aşağıdaki bölümlerinde yer verilmiştir.

	Standart puanlar
Müşteri Hizmetlerinde Genel Verimlilik	6.69
Müşteri Odaklılık	7.35
Duygusal İrade Gücü	5.40
Satış Odaklılık	4.69

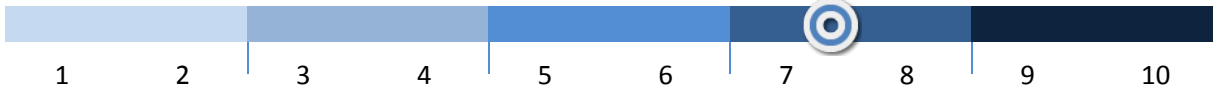
*Sten puanlar, müşteri hizmeti alanında bireyin diğer adaylara göre nerede olduğunu göstermektedir. 2.49'a kadarki puanlar düşüktür, 2.50 ile 4.49 arası puanlar ortalamanın altında, 4.50 ile 6.49 arası puanlar ortalama, 6.50 ile 8.49 arası puanlar ortalamanın üstünde ve 8.50 üzeri puanlar ise yüksek olarak değerlendirilir.

MÜŞTERİ HİZMETLERİNDE GENEL VERİMLİLİK 6.69



ÖNERİLER

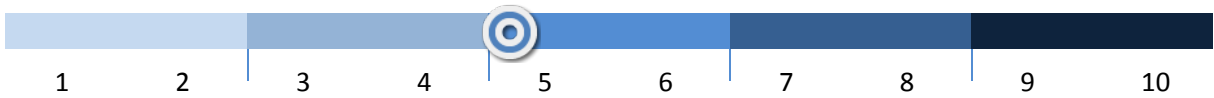
Test sonuçları incelenen kişinin müşteri hizmeti ile ilgili bir iş için uygun olduğunu göstermektedir. Aday, genel faktörler kapsamında iyi bir puan almış olduğundan dolayı müşteri hizmetine özgü çalışmalarda aynı konum için çok sayıda başka potansiyel adaylardan muhtemelen daha verimli olacaktır. Raporun müteakip bölümlerinde kişinin sonuçları, güçlü tarafları ve gelişme ihtiyaçları hakkında detaylı bilgiye yer verilmiştir.

MÜŞTERİ ODAKLILIK**7.35**

İncelenen kişi "Müşteri Odaklılık" göstergesi kapsamında orta düzeyin üstünde bir puan almıştır. İnsanlarla çalışmayı sever ve bunu yapmaya kabiliyetlidir. Sosyal ilişkileri kolay kurabilir ve başkalarının ihtiyaç ve beklentilerinin tesbitinde nispeten hızlıdır. Sürdürülebilir sosyal ağlar kurabilir ve kişiler arası ilişkilerin ne şekilde geliştirileceğini bilir. Müşterilere faydalı olma yollarını aktif olarak arayıp çoğu hallerde bulur. Böylece müşterilerde bağlılık duygusunun gelişmesine katkıda bulunur.

DUYGUSAL İRADE GÜCÜ**5.40**

İncelenen kişi "Duygusal İrade Gücü" göstergesi kapsamında orta düzeyde bir puan almıştır. Duygusal irade gücü bu kişinin ne zayıf ne de güçlü tarafıdır. Problemlili veya ortaya çıkması muhtemel ihtilafli durumlarda genelde sakin kalmayı ve kızgınlığının üstesinden gelmeyi başarır, ancak yaşadığı olumsuz olaylardan uzaklaşmayı ve yaşanan durumdan yapıcı bir çıkış yolu bulmayı her zaman beceremez.

SATIŞ ODAKLILIK**4.69**

İncelenen kişi "Satış Odaklılık" göstergesi kapsamında orta düzeyde bir puan almıştır. Müşteri hizmetinde iyi performans sergilese de, ticari becerileri onun güçlü tarafı değildir. Satış performansını etkileyen kişisel değerleri olabilir. Örneğin; satış yapmak yerine müşterilere faydalı olmaya ve onlara yardım etmeye çalışabilir. Kişinin "Müşteri Odaklılık" göstergesi kapsamında puanları benzer veya daha düşükse, kendisine fazla girişkenlik gerektiren ticari hedef verilmeden önce özgüveninin ve iletişim becerilerinin artırılması için çalışma yapılmalıdır. Herhalikurda ticari olarak kendini geliştirme potansiyeline sahiptir, ancak özel bir eğitime ve danışman desteğine

ihtiyacı var.