

Sales & Service

Test für Kundenorientierung



Funktion

- arbeitspsychologisch fundierter psychometrischer Test
- erfasst Talents, Potenziale und Motive für Aufgaben im Kundenkontakt
- besonders geeignet für Personen, die noch keine Verkaufserfahrung haben
- liefert objektive, neutrale und vergleichbare Aussagen bezüglich des tatsächlichen typischen Verhaltensmusters
- webbasiert, Durchführung online über das Internet
- mit spezifischen unternehmenstypischen Stellenanforderungen hinterlegbar
- erfasst 4 erfolgsrelevante Persönlichkeitsmerkmale:
 - Erfolgsstreben
 - Positive Einstellung
 - Flexibilität
 - Qualitätsanspruch
- und ebenso 4 berufsbezogene Motive:
 - Fachexpertise
 - Dienstleistungsorientierung
 - Spaß am Verkaufen
 - Loyalität zum Unternehmensauftrag
- Differenzierte Ergebnisdarstellung sowie Gesamtfazit

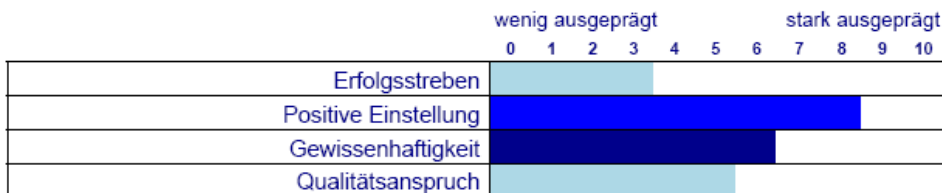
Nutzen und Einsatzbereiche

- Eignungsbeurteilung im Rahmen von Auswahl interner und externer BewerberInnen
- Grundlage für bedarfsgerechte Personalentwicklung
- Grundlage für Karriereplanung
- in Online Recruiting integrierbar
- Einsatz in Jobbörsen
- Ergänzung anderer Beurteilungsverfahren (Interview, Assessment-Center, Development Center)

Anwenderbeispiel – Auszüge

Musterauswertung

Persönlichkeit



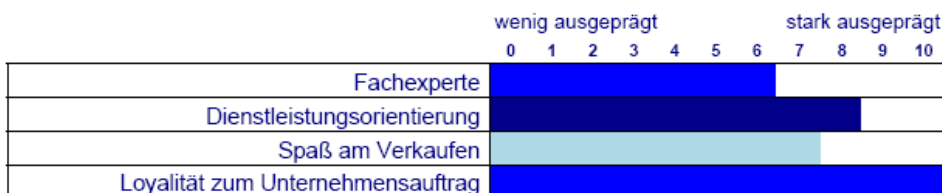
Gesamteindruck

Die Person hat das Potenzial zu einem guten Fachverkäufer, der den Verkaufs- und Beratungsprozess sorgfältig gestaltet, aber auch einen interessierten und aufgeschlossenen Kunden braucht, um erfolgreich sein zu können. Sie ist gut geeignet für Aufgaben, bei denen es darauf ankommt, in das Team und die Zusammenarbeit integriert zu sein und mit Realitätssinn und einer ausgewogenen Vorgehensweise Ergebnisse zu erzielen.

Erfolgsstreben

Die Person zeigt ein mittleres Erfolgsstreben. Menschen wie diese Person wollen erfolgreich sein und etwas erreichen, aber nicht um jeden Preis. Ihre Arbeit soll ihnen Spaß machen und sie wollen sich mit ihren Mitmenschen gut verstehen. Sie sind zur Rücksichtnahme bereit und täten ungern etwas, zu dem sie nicht inhaltlich voll stehen können. Allerdings ist es ihnen auch wichtig, dass ihre Leistung gesehen und anerkannt wird. Dafür strengen sie sich an.

Motive



Fachexperte

Der Person ist es wichtig, fachlich gut zu sein, sie muss aber keine Expertenstellung einnehmen.

Dienstleistungsorientierung

Die Person tut gerne etwas für andere. Ihre (internen oder externen) Kunden zufrieden zu sehen, ist für sie der höchste Lohn. Es macht ihr Spaß, herauszufinden, was andere benötigen und ihnen zu helfen.

Spaß am Verkaufen

Die Person hat Spaß am Verkaufen, ist aber nicht demotiviert, wenn sie nicht in diesem Gebiet arbeitet.

Loyalität zum Unternehmensauftrag

Die Person fühlt sich besonders wohl und zufrieden, wenn sie sich mit ihrem Unternehmen auch voll identifizieren kann. Sie orientiert ihr Tun an den Zielen des Unternehmens und will einen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten.