

**Customer Service Profile™** (CSP) określa poziom dopasowania pracownika do danego stanowiska związanego z obsługą klienta w firmie. Jest używany głównie w procesach selekcji, adaptacji pracowników oraz zarządzaniu obsługą klienta.

CSP bierze pod uwagę obecny i przyszły poziom obsługi klienta, jaki może zapewnić dany pracownik, pokazując jednocześnie zgodność (lub nie) kluczowych dla niego wartości z perspektywą organizacji.

## Dlaczego ocena ludzi jest niezbędna?

Mając możliwość podjęcia nowej pracy lub otrzymania awansu, ludzie są w stanie powiedzieć dokładnie to, co chcemy usłyszeć – nie zawsze jest to prawda. Ponadto osiągnięcie sukcesu zależy w ogromnym stopniu od konkretnego typu pracy i organizacji, w której dane osoby będą pracować. Sukces rzadko odnosi się automatycznie: oprócz wytrwałości, potrzebny jest też talent i odpowiednie środowisko pracy. W dodatku koszty zatrudnienia nieodpowiedniej osoby są bardzo wysokie ze względu na czas zatrudnienia i koszty adaptacji, niską wydajność pracownika wykonującego pracę, do której nie ma predyspozycji, oraz zakłócenia w komunikacji pomiędzy klientami i współpracownikami.

CSP daje możliwość obiektywnego spojrzenia na zachowania i motywacje pracowników lub kandydatów do pracy w obszarze obsługi klienta. Wspiera podejmowanie optymalnych decyzji organizacyjnych. Otrzymane wyniki wspomagają także menedżerów w obszarze zwiększenia efektywności pracowników.



**Rozpoczynając pracę z nowymi ludźmi:  
trenuj ich, motywuj i daj im szansę  
na rozwój – wtedy Twoja organizacja  
odniesie sukces.**

– J.W. Marriott



## Czym jest i jak działa Customer Service Profile?

Przed oceną kandydatów, nasi konsultanci pomogą Ci określić oczekiwaną efektywność pracy w obszarze obsługi klienta. Wymagania te zostaną przeformułowane na konkretne pytania niezbędne do oceny i selekcji kandydatów. Po dokonaniu ustaleń dostarczamy CSP do osób ocenianych za pośrednictwem Internetu – administrator HR przesyła link do kwestionariusza.

Proces oceny nie powinien być monitorowany, zatem kandydat może wypełnić kwestionariusz z dowolnego komputera podłączonego do Internetu. System generuje wyniki, do których dostęp mają następnie menedżerowie HR.

Otrzymane wyniki mogą zostać wykorzystane jako narzędzie do rekrutacji, selekcji lub przydzielenia pracowników do odpowiednich stanowisk.

## Jaki jest następny krok?

Skontaktuj się z nami.

Wyłączny przedstawiciel w Polsce: BIGRAM SA  
tel.: (22) 646-94-94; email: profiles@profiles.pl



OBSZAR WYKORZYSTANIA	Obsługa klienta w praktyce i dopasowanie pracownika lub kandydata do danego stanowiska
OBSZARY BADANIA	<p>A. Podejście pracownika lub kandydata do obsługi klienta</p> <p>B. Cechy indywidualne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaufanie</li> <li>• Takt</li> <li>• Empatia</li> <li>• Zgodność</li> <li>• Koncentracja</li> <li>• Elastyczność</li> </ul> <p>C. Umiejętności indywidualne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werbalne</li> <li>• Liczbowe</li> </ul>
CZAS BADANIA	45 minut
RAPORTY	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Raport rekrutacyjny - źródło informacji o kandydacie dla osoby prowadzącej</b></li> <li>• <b>Raport indywidualny - źródło informacji dla kandydata</b></li> <li>• <b>Raport wspierający proces coachingu - źródło informacji dla menedżera</b></li> </ul>
FORMA	on-line lub papier/ołówki
WYNIK	natychmiastowy (w wersji on-line)

### Jaki jest następny krok?

Skontaktuj się z nami.

Wyłączny przedstawiciel w Polsce:

BIGRAM SA

tel.: (22) 646-94-94;

email: profiles@profiles.pl

Profiles  International  
 imagine great people®