

Dienstleistungskompetenzen objektiv beurteilen

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Platzierung und Teambuilding von Beratungs-, Service- und Verkaufsmitarbeitern

Nicht nur im Rahmen von Einstellungsprozessen, sondern auch bei der Zusammenstellung von Arbeitsgruppen und Projektteams stellt sich die Frage nach der optimalen Auswahl der Leistungsträger. Wer erfüllt das Anforderungsprofil der Stelle am Besten? Ist der Mitarbeiter teamfähig? Passen die Mitarbeiter innerhalb eines Teams zusammen?

Um diese Fragestellungen optimal zu beantworten, setzt upgrade den Customer Contact Styles Questionnaire (CCSQ) von SHL ein. Mittels des CCSQ lassen sich Aussagen zum typischen Verhalten einer Person im beruflichen Umfeld treffen. Er wurde speziell für Tätigkeitsbereiche mit intensivem Kundenkontakt und Dienstleistungscharakter entwickelt.

SHL spielt international eine führende Rolle bei der Entwicklung berufsbezogener diagnostischer Verfahren. Der Online-Fragebogen CCSQ basiert auf wissenschaftlich anerkannten psychometrischen Prinzipien und erfüllt die erforderlichen Gütekriterien. Die verwendeten Begriffe und Definitionen sind leicht verständlich, transparent und relevant für den Arbeitsalltag.

2 Nutzen für Ihr Unternehmen

Berufsrelevante Persönlichkeitskriterien objektiv erfassbar machen

Der CCSQ ermöglicht eine aussagefähige Selbstbeschreibung anhand von 16 Persönlichkeitsdimensionen. Dazu gehören zwischenmenschliche Aspekte, Fragen des Arbeits- und Denkstils sowie der Motivation eines Mitarbeiters oder Bewerbers. Der CCSQ ermöglicht so die bestmögliche Platzierung im Unternehmen.

Der CCSQ

- ▶ gibt bei der Personalauswahl und Platzierung Auskunft darüber, wie sich eine Person im Bereich Verkauf, Service und Beratung verhalten wird (im Vergleich zu einer repräsentativen Normgruppe)
- ▶ hilft beim Teambuilding, die Mitglieder eines Teams effektiv in Hinblick auf Arbeitsstil, Sozialverhalten, Zielsetzung und Belastbarkeit zusammenzustellen
- ▶ fördert eine individuelle, passgenaue Personalentwicklung durch die Vorbereitung und Zuordnung von entsprechenden Seminaren (z.B. in den Bereichen Verkauf, Service und Beratung)

3 Unser Vorgehen

Upgrade begleitet die Durchführung der Online-Befragung bis zur fundierten Rückmeldung

Die Teilnehmer haben die Möglichkeit, den CCSQ am Rechner online zu bearbeiten. Die Antworten werden in einem Profil zusammengestellt, das eine Übersicht über die individuelle Ausprägung der 16 Skalen bietet.

Anschließend erhält der Teilnehmer im Rahmen eines Feedback-Gespräches von einem in der Anwendung des CCSQ geschulten Diplom-Psychologen eine fundierte und umfassende Rückmeldung über die Ergebnisse seines Fragebogens. Jede Persönlichkeitsdimension wird eingehend besprochen und offene Fragen geklärt.

Wir freuen uns darauf, Ihnen in einem persönlichen Gespräch den CCSQ näher zu erläutern. Rufen Sie uns einfach an: +49 (0) 89/66 59 29 - 70 oder schreiben Sie uns eine Email: office@upgrade-hr.com

Dr. Petra Bernatzeder