



Rapport samengesteld voor

Kees Janssen

Customer Service Profile™

Selectie rapport

Functiemodel: Ginkelduin 2

Functiemodel datum: 09/11/2014

Onderzoek is afgenomen op: 10/24/2014 Afgedrukt op: 08/18/2015

VERTROUWELIJK



LimiTense Training & Development
Postbus 2061
7420AB
Deventer, Bruijnsteeg 28 7411 LT

Profiles International
imagine great people®

Introductie

Service verlenen aan klanten is bijna voor iedereen van toepassing. Bekwaam zijn om deze service te verlenen hangt af van ieders karakter, de aanwezige basis bekwaamheden en het eigen inzicht in service.

Dit rapport geeft het resultaat weer van Kees Janssen als hij het Klantvriendelijkheidsonderzoek heeft afgerond. De informatie wordt in de volgende 4 delen gepresenteerd:

- **Grafische samenvatting** - een grafische weergave van zijn scores op de competentieschalen.
- **Gedragsfactoren** - de zes karaktereigenschappen die nodig zijn om klantvriendelijk te zijn, worden aangehouden tegen zijn scores op iedere schaal.
- **Aanbevelingen voor het stellen van vragen** - voor de schalen waar Kees Janssen buiten het Functiemodel heeft gescoord, worden suggesties gegeven van vragen die tijdens een interview kunnen worden gesteld.
- **Klantvriendelijkheidsperspectief van de organisatie** - het percentage waarmee het klantvriendelijkheidsperspectief van de persoon overeenkomt met dat van de organisatie.

Raadpleeg de gebruikershandleiding voor extra informatie als u met Kees Janssen samen moet gaan werken. Houd er verder rekening mee dat de resultaten van dit onderzoek niet zwaarder mogen wegen dan 1/3 in het totale beslissingsproces.

Grafische samenvatting

Als u de schalen bekijkt op deze pagina en verder, ziet u dat de donkere blokken betrekking hebben op het Functiemodel van de functie Ginkelduin 2. Het uitgelichte blok geeft de individuele score weer.

Vertrouwen



Beleid en Tact



Empathie



Gezagsgetrouw



Doelgerichtheid



Flexibiliteit



Gedragfactoren

Het waarheidsgehalte van dit onderzoek ligt binnen de acceptabele range.

Vocabulaire



Rekenvaardigheid



Bekwaamheden

De match van Kees Janssen bedraagt **72%** met de functie van Ginkelduin 2

Gedragsfactoren

De zes karaktereigenschappen zijn van belang om klantvriendelijk te kunnen opereren. De scores van Kees Janssen worden getoond op deze karaktereigenschappen schalen. Het uitvergrote vak geeft de score van Kees Janssen aan en in het commentaar staat vermeld wat men van hem kan verwachten.

Vertrouwen - Geeft de mate aan waarin men onvoorwaardelijk andermans motieven respecteert.



Behoedzaam
Sceptisch
Alert

Optimistisch
Kritiekloos
Onvoorwaardelijk

Overwegingen met betrekking tot de score

Kees Janssen is niet iemand die sceptisch is. Hij neemt over het algemeen aan dat de motieven van klanten oprecht en eerlijk zijn. Waarschijnlijk vertrouwt hij iemand op het eerste gezicht, totdat er iets behoorlijk verdachts plaatsvindt.

Beleid en Tact - Geeft aan hoe personen zich opstellen zonder anderen te kwetsen



Rechtstreeks
Openhartig
Duidelijk

Diplomatiek
Bescheiden
Beheerst

Overwegingen met betrekking tot de score

Hij kan irritant en bot zijn. Kees geeft er de voorkeur aan om klanten precies te vertellen hoe hij de zaken ziet, of dat nu wordt gezien als ongevoelig of niet. Hij geeft geen blijk erg tactvol te zijn.

Empathie - Geeft aan hoe men zich kan inleven in andermans situatie en gevoelens.



Gereserveerd
Afstandelijk
Onverschillig

Medeleven
Gevoelig
Begripvol

Overwegingen met betrekking tot de score

Van tijd tot tijd zal Kees Janssen sympathiek staan tegenover de behoeftes van de klant, maar hij geeft er de voorkeur aan om niet al te zeer betrokken te raken. Hij wenst wel te worden gezien als betrokken en vriendelijk. Hij zal bij voorkeur publiekelijk niet al teveel sympathie tonen.

Gezagsgetrouw - Geeft de mate aan waarin personen zich houden aan regels en beleidslijnen



*Vrije geest
Onafhankelijk
Inventief*

*Geen problemen met procedures en
richtlijnen
Conventioneel
Gezachtsgetrouw*

Overwegingen met betrekking tot de score

Kees Janssen stelt regels ter discussie of ontkent ze zelfs door zijn onconventionele instelling. Hij geeft er de voorkeur aan om zaken op zijn eigen wijze te doen met weinig of geen beperkingen, maar is wel bereid om bij een beperkt aantal gelegenheden een conventioneelere houding aan te nemen.

Doelgerichtheid - Geeft de mate aan waarin men recht op zijn doel afgaat.



*Snel afgeleid
Inefficiënt
Dwaalt af*

*Oplettend
Efficiënt
Doelgericht*

Overwegingen met betrekking tot de score

Als de situatie erom vraagt toont Kees aan dat hij over een goed concentratievermogen beschikt. Alleen een buitengewoon storende werkomgeving kan er de oorzaak van zijn, dat hij wordt afgeleid van zijn eigenlijke doel. Voordeel is wel, dat zijn concentratie niet zo sterk is dat hij niet meer flexibel is. Een verandering bij het stellen van prioriteiten zal voor hem niet echt als storend overkomen, als hij maar de tijd krijgt om de zaken op een rijtje te krijgen om zo zijn pijlen weer op een ander doel te kunnen gaan richten.

Flexibiliteit - Geeft de mate aan waarin personen openstaan voor vernieuwingen en veranderingen om hun doel te bereiken



*Behoedzaam
Star
Doet geen concessies*

*Accepteert veranderingen
Past zich makkelijk aan
Houdt van nieuwe benaderingswijzen*

Overwegingen met betrekking tot de score

Normaliter is hij vrij geïnteresseerd in nieuwe ideeën of procedures en denkt hij er graag over na hoe zaken kunnen worden verbeterd. Nieuwe mogelijkheden om klanten tevreden te stellen vormen een uitdaging voor hem, zolang deze veranderingen maar een bijdrage leveren aan zijn werkervaring.

Aanbevelingen voor het stellen van vragen

Kees Janssen scoorde buiten het Functiemodel op de schalen die onderstaand vermeld staan. Informatie en interviewvragen worden verstrekt om het selectieproces te faciliteren.

Beleid en Tact - Geeft aan hoe personen zich opstellen zonder anderen te kwetsen



Aanbevelingen voor het stellen van vragen

Kees heeft een score op de schaal van Tact en Beleid die onder het functieprofiel ligt. Met vragen kunt u erachter zien te komen hoe het met zijn capaciteit om nieuwe methodes te leren gesteld is om tactvoller met klanten om te gaan. Hoe hij met tact omgaat en hoe hij zich voelt om tactvol te zijn, terwijl hij liever recht door zee is, is hier eigenlijk de kwestie voor voor hem.

Interviewvragen

- Hebt u ooit een training ondergaan om tactvol en diplomatiek met klanten om te gaan? Wat vindt u van de lessen die u daaruit hebt geleerd?
[Interview notities](#)
- Als u een training zou mogen volgen om de service naar klanten toe te verbeteren, welke doelstellingen stelt u zich dan om beleid en tact te verbeteren?
[Interview notities](#)

Gezagsgetrouw - Geeft de mate aan waarin personen zich houden aan regels en beleidslijnen



Aanbevelingen voor het stellen van vragen

Zijn score op de schaal van Gezagsgetrouw ligt buiten het functieprofiel. Door een vrij geringe waardering voor procedures bij het leveren van service aan klanten, zal Kees Janssen in een interview moeten uitleggen hoe succesvol hij in het verleden is geweest om zich in het werk aan te passen aan procedures en standaards en wat er toen precies van hem werd verwacht.

Interviewvragen

- Als een regel of handelingstraject moet worden aangepast, wiens verantwoordelijkheid is dat dan? Wie moeten daarbij worden betrokken?
[Interview notities](#)
- Als de procedures met betrekking tot uw verantwoordelijkheden duidelijk zijn, maar u niet het juiste gevoel geven, wat is dan uw reactie?
[Interview notities](#)

Klantvriendelijkheidsperspectief van de organisatie

Kees Janssen heeft de 50 vragen met betrekking tot het klantvriendelijkheidsperspectief ingevuld. De organisatie heeft hetzelfde gedaan en beide antwoorden zijn nu vergeleken. De vragen die Kees Janssen anders heeft beantwoord staan onderstaand weergegeven.

Het aantal antwoorden van Kees Janssen dat overeenkomt met die van de organisatie bedraagt **88%**

STANDPUNTEN DIE PROBLEMEN OPLEVEREN	Zijn antwoord
Alle zorgen van mijn klanten zijn belangrijk; ze kunnen daar dan ook niet genoeg vragen over stellen.	Ja
Als klanten vaker zaken met mij doen verwachten deze meer aandacht en service te krijgen.	Nee
Het is onmogelijk om alle problemen van een klant op te lossen; sommige klachten moeten door anderen worden opgelost of terzijde worden geschoven.	Ja
Het oplossen van een probleem van een klant begint en eindigt bij mij.	Nee
Soms moet ik de klant niet alles vertellen over andere producten en diensten omdat hun tijd kostbaar is en niet moet worden verspild.	Ja
Als ik de hulp van een manager inroep, is het niet nodig om de klant te vertellen wat er precies gaande is.	Ja