

Facet5 Audition

Daniele Bianchi

Role Customer Service

Data di compilazione 01/04/2023

Società PTS (Mktg)



Audition è stato progettato per essere utilizzato a supporto di interviste comportamentali e situazionali. Lo strumento fornisce una guida dettagliata che include le domande per l'intervista. Audition è pertanto ideale per le persone coinvolte nel processo di selezione in cui è richiesta la capacità di confrontare i candidati rispetto ad un profilo ideale. Chi utilizza Audition dovrebbe possedere la capacità di condurre un'intervista in modo da essere in grado di dimostrare i principi che stanno alla base dell'approccio.

Questa guida fornisce una struttura per l'intervista relativa al ruolo di **Customer Service** all'interno della società PTS (Mktg). Tale guida è basata su ricerche condotte all'interno di PTS (Mktg) e non dovrebbe essere utilizzata per altri scopi.

Sezioni di questo report

Profilo ideale

Questa sezione contiene due grafici di convergenza che mostrano il livello di similarità tra il profilo di Daniele's e il profilo ideale per questo ruolo. Il grafico a destra mostra il confronto complessivo rispetto ai 5 fattori principali che definiscono uno stile di comportamento. Il grafico sotto mostra invece un livello di dettaglio maggiore attraverso l'analisi dei 13 sotto-fattori.

Il primo grafico di convergenza è composto da: a) un diagramma radar, che mostra i punteggi del candidato relativi ai fattori Forza, Energia, Affetto e Controllo rispetto ai punteggi definiti come ideali per il ruolo; b) una barra che evidenzia il punteggio del candidato relativo al fattore Emozionalità rispetto al punteggio ideale. Il punteggio ideale è indicato in giallo sopra e sotto la scala.

Il secondo grafico di convergenza scompone i 5 fattori in 13 sotto-fattori. In questo grafico ciascuno dei sotto-fattori è rappresentato da un "elemento del ruolo". La linea centrale rappresenta il punteggio ideale per ciascuno sotto-fattore. Se la barra è visibile, il punteggio del candidato è superiore o inferiore a quello del profilo ideale. Il colore della barra indica la distanza rispetto all'ideale: il verde indica una piccola distanza, l'arancione mostra le aree che potrebbero generare problemi e il rosso evidenzia i sotto-fattori che non rispecchiano il profilo ideale.

Guida per l'intervista di selezione

La guida Audition per l'intervista comportamentale comprende al massimo 13 pagine, ciascuna delle quali si riferisce ad uno dei sotto-fattori Facet5. I sotto-fattori a cui è stato assegnato un peso pari a zero non compaiono nella guida all'intervista.

In alto a ciascuna pagina della guida, un grafico mostra il punteggio del candidato (rappresentato da un quadrato) rispetto al punteggio ideale per quel determinato ruolo (rappresentato da un triangolo sopra e sotto la scala). La guida descrive il comportamento previsto da Audition e suggerisce alcune domande per guidare l'intervista di selezione.

Vedi la Guida di Audition sotto Facet5 per ulteriori dettagli.

Questa pagina contiene due grafici di convergenza che mostrano il livello di similarità tra il profilo di Daniele's e il profilo ideale per questo ruolo. Il grafico a destra mostra il confronto complessivo rispetto ai 5 fattori principali che definiscono uno stile di comportamento. Il grafico sotto mostra invece un livello di dettaglio maggiore attraverso l'analisi dei 13 sotto-fattori.

In grigio il profilo ideale per questo ruolo. Il livello ideale del fattore "Emozionalità" è indicato da un triangolo giallo sulla scala.

Livello di similarità: 43.2 (30% match)

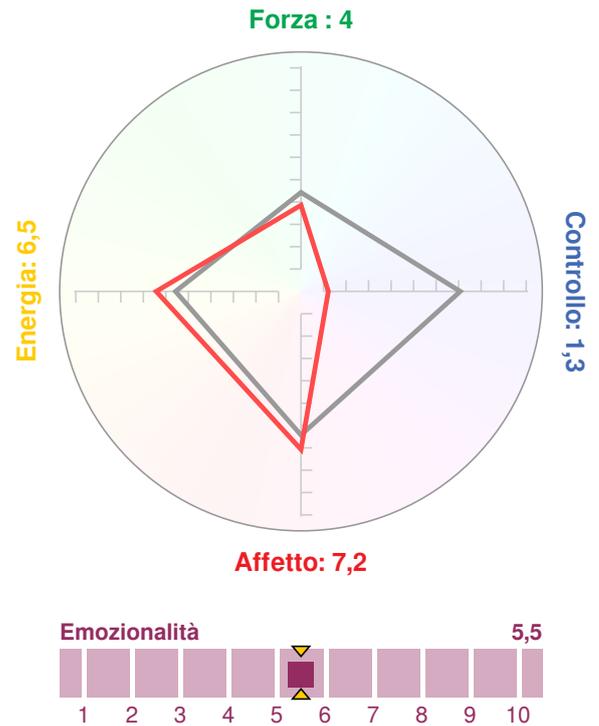
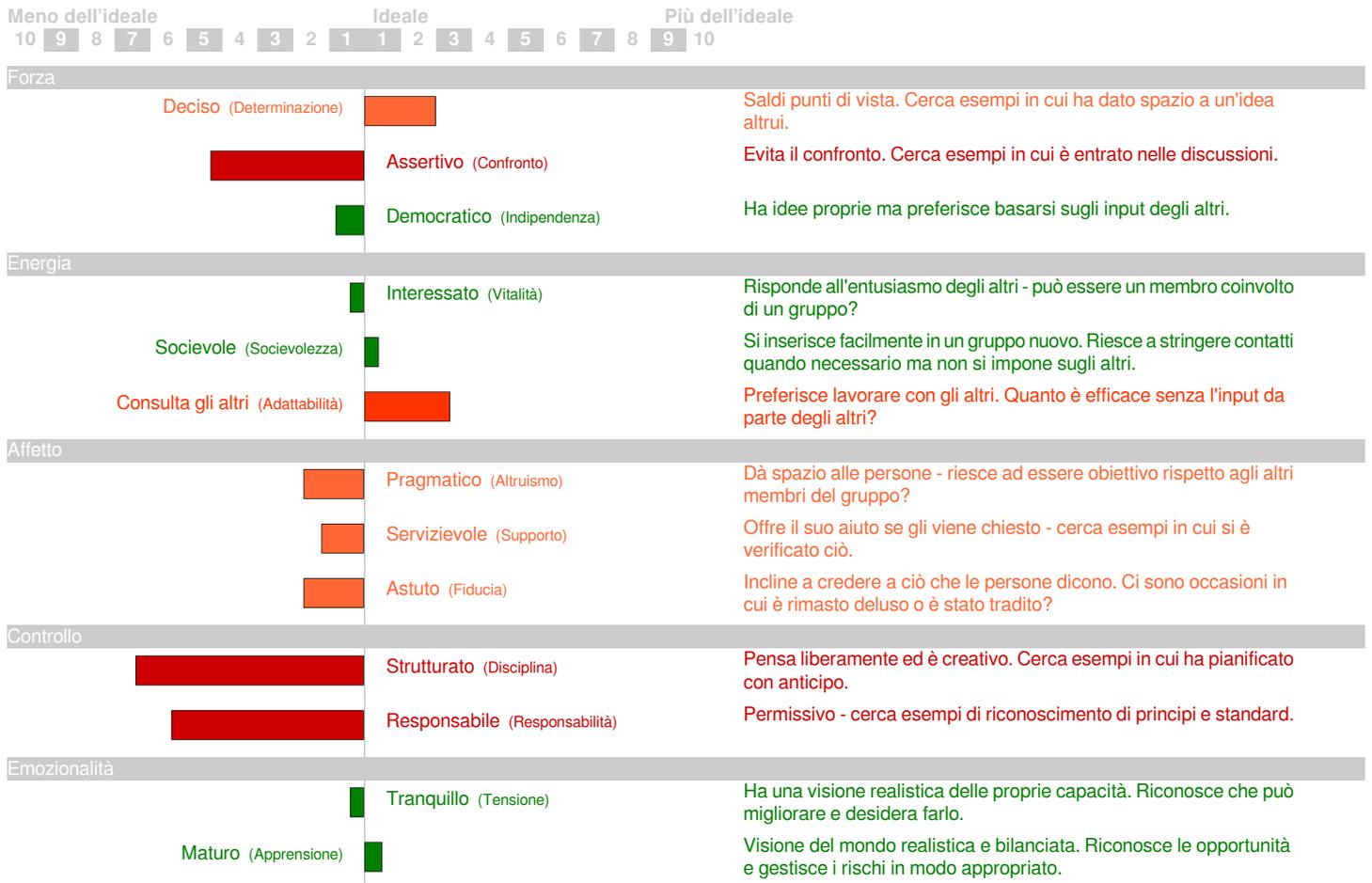


Grafico di convergenza

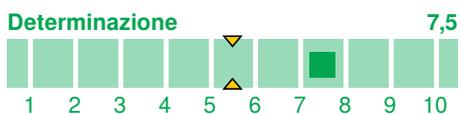


Customer Service Intervista

Deciso (Determinazione)

I candidati ideali sono nè troppo flessibili nè troppo decisi. Mostrano risolutezza quando necessario.

Se il punteggio è basso le persone si trovano in un ambiente in cui devono essere pronte ad adeguarsi agli altri, a fare ciò che viene detto loro e a seguire una direzione precisa. Necessità di essere flessibili e di adattarsi alle esigenze degli altri.



Se il punteggio è alto le persone si trovano in un ambiente in cui ci si aspetta da loro che sviluppino le proprie idee senza particolare supporto, che definiscano i propri obiettivi e siano pronte a lavorare autonomamente.

Responso di Audition:
Saldi punti di vista. Cerca esempi in cui ha dato spazio a un'idea altrui.

Raccontami una situazione in cui sei rimasto fedele al tuo punto di vista. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Domande Comportamentali

Raccontami una situazione in cui hai avuto bisogno di convincere gli altri ad agire. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Che cosa è successo?

Raccontami una situazione in cui hai capito che dovevi assumerti la responsabilità. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Domande Situazionali

Se qualcuno ha un forte punto di vista qual è la strategia migliore per convincerlo?

Come ti comporteresti per far sì che le persone intraprendano una nuova iniziativa?

Come ti comporteresti per far sì che le persone facciano qualcosa che tu ritieni importante?

Valutazione dell'intervistatore

1

2

3

4

5

Troppo facilmente influenzabile nelle discussioni
 Troppo disponibile ad adattarsi alle esigenze degli altri
 Riluttante a prendere decisioni rapide

Troppo determinato a rimanere fedele al suo punto di vista
 Rapido nel dire agli altri ciò che devono fare
 Difficile da convincere

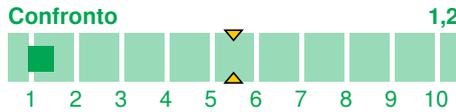
Commento

Customer Service Intervista

Assertivo (Confronto)

I candidati ideali sono ragionevolmente assertivi. Non si lasciano sfuggire le discussioni, ma sono disposti ad ascoltare gli altri.

In un tale ambiente ci si aspetta che le persone siano disposte al compromesso, accettino ciò che dicono gli altri e pensino attentamente prima di fare qualsiasi commento. Ci si aspetta che siano moderati nei loro commenti specialmente quando sono coinvolte altre persone.



Qui ci si aspetta che le persone espongano i fatti chiaramente e senza ambiguità, difendano la propria posizione fermamente e siano pronte a discutere con determinazione per essere ascoltate. Non c'è spazio per le spiegazioni calme ma per i dibattiti pubblici.

Responso di Audition:
Evita il confronto. Cerca esempi in cui è entrato nelle discussioni.

Domande Comportamentali

Raccontami una situazione in cui hai dovuto affrontare qualcuno. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Raccontami una situazione in cui sei stato provocato da qualcuno. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Raccontami una situazione in cui hai dovuto avere una discussione aperta. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Domande Situazionali

Qual è la miglior strategia per affrontare qualcuno su una questione sul lavoro?

Se qualcuno ti provoca su una questione, come ti difendi?

Ritieni che le discussioni aperte sul lavoro servano ad uno scopo o che ci siano modalità migliori per risolvere un problema?

Valutazione dell'intervistatore

1

2

3

4

5

Riluttante ad affrontare le questioni
Evita le discussioni, sperando che si risolvano per il meglio
Troppo rapido a cedere in una discussione

Reagisce e affronta le discussioni senza riflettere
Reagisce in modo eccessivo ad una provocazione
Argomentativo

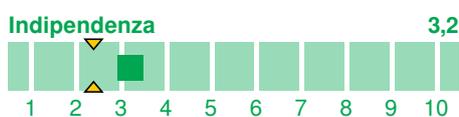
Commento

Customer Service Intervista

Democratico (Indipendenza)

I candidati ideali preferiscono lavorare con altre persone che possano supportarli e guidarli quando necessario.

Quando l'Autonomia è bassa c'è un'atmosfera più collegiale in cui la parola d'ordine è consultarsi. Tali contesti sono spesso basati sui gruppi o possono comprendere 'gruppi virtuali' che hanno bisogno di comunicare costantemente al fine di tenere tutti informati. Le decisioni tendono ad essere collaborative e consensuali.



In tali ambienti ci si aspetta che le persone definiscano obiettivi per gli altri, siano pronte a prendere una linea di condotta autonoma e portino i risultati che hanno promesso individualmente. C'è più allineamento con il successo personale e con la presa di decisioni indipendenti.

Responso di Audition: Ha idee proprie ma preferisce basarsi sugli input degli altri.

Domande Comportamentali

Raccontami una situazione in cui un gruppo in cui lavoravi ha dovuto prendere una decisione. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Raccontami una situazione in cui ti sei trovato di fronte ad un problema da risolvere. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Raccontami una situazione in cui hai avuto bisogno dell'aiuto degli altri. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Domande Situazionali

Se un gruppo deve prendere una decisione, come pensi si comporterebbe?

Se hai un problema da risolvere sul lavoro, come ti comporti?

Sul lavoro pensi di dare il meglio quando ti consulti con gli altri o quando segui una tua iniziativa?

Valutazione dell'intervistatore

1

2

3

4

5

Testardamente autonomo
Non cerca consigli prima di agire
Fa di testa propria

Si consulta sempre con gli altri prima di agire
Si lascia guidare troppo facilmente dagli altri
Dipende dagli altri

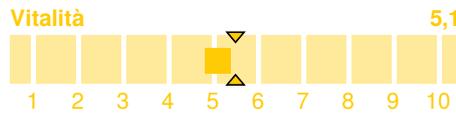
Commento

Customer Service Intervista

Interessato (Vitalità)

I candidati ideali sono in grado di rispondere alle nuove idee con entusiasmo ma non si lasciano trascinare da esse.

In un tale ambiente le persone non devono farsi trascinare dalle novità e devono focalizzarsi sul tirare fuori il meglio dalle tecniche esistenti. Il contesto è più 'dietro le quinte' e le persone non sono in vista. Viene data loro la possibilità di sviluppare la propria competenza specialistica ad un livello molto elevato nell'interesse dell'organizzazione.



L'enfasi è posta sulla prontezza di accettazione ed implementazione di nuove idee, anche se non durano molto. L'ambiente è favorevole al cambiamento e c'è un costante flusso di nuove iniziative. Non è consigliabile scendere troppo nei dettagli dal momento che il tempo non lo permette.

Responso di Audition:
Risponde all'entusiasmo degli altri - può essere un membro coinvolto di un gruppo?

Parlami delle nuove idee che hai implementato sul lavoro. Quali erano? Come le hai trovate? Che cosa hai ottenuto?

Domande Comportamentali

Raccontami una situazione in cui hai assunto un ruolo pubblico per il tuo gruppo di lavoro. Che cosa è successo? Che cosa hai fatto? Come ti sei sentito?

Raccontami una situazione in cui ha visto una nuova opportunità che ti ha entusiasmato. Quale era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Domande Situazionali

Come ti sentiresti se dovessero essere introdotte sul lavoro nuove idee?

Come ti sentiresti se ti venisse chiesto di assumere un ruolo pubblico per il tuo gruppo di lavoro?

Se ti chiedessero di introdurre nuove idee nel tuo gruppo di lavoro, come ti comporteresti?

Valutazione dell'intervistatore

1

Non attira l'attenzione in un gruppo
 Calmo e distaccato
 Non entusiasta

2

3

4

5

Entusiasta ed impaziente
 Rapido ad intraprendere le cose
 Impulsivo

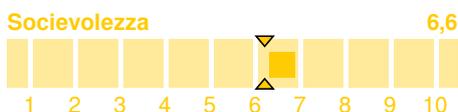
Commento

Customer Service Intervista

Socievole (Socievolezza)

I candidati ideali sono in grado di socializzare facilmente e di instaurare buone relazioni con i membri del gruppo.

L'ambiente è più tranquillo e riflessivo: le persone hanno tempo per conoscersi e sono accettate per la profondità del loro contributo specialistico o tecnico.



Tale ambiente è fortemente sociale e il lavoro comprende un costante ciclo di eventi che sono collegati al business, ma hanno una marcata componente mondana.

Responso di Audition: Si inserisce facilmente in un gruppo nuovo. Riesce a stringere contatti quando necessario ma non si impone sugli altri.

Raccontami una situazione in cui hai dovuto lavorare da solo per un lungo periodo senza il supporto del gruppo?

Quanto è importante per te mantenere separati lavoro e vita privata?

Domande Comportamentali

Quanto è facile per te stringere contatti al di fuori del gruppo di persone che conosci? Che cosa fai? Quanto sei efficace nell'instaurare nuovi contatti?

Sei stato fondamentale nel far incontrare le persone al di fuori del lavoro? Che cosa hai fatto? Come ci sei riuscito?

Domande Situazionali

Quale grado di coinvolgimento dovrebbero aspettarsi di avere i colleghi al di fuori del lavoro?

Quanto sei efficace quando ti viene chiesto di lavorare da solo?

Valutazione dell'intervistatore

1

Preferisce lavorare da solo
Distante
Non coinvolto

2

3

4

5

Trova difficoltà a lavorare da solo
Si lascia distrarre e distrae gli altri
Ha bisogno del contatto

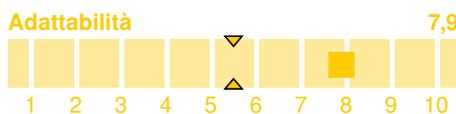
Commento

Customer Service Intervista

Consulta gli altri (Adattabilità)

I candidati ideali lavorano autonomamente quando richiesto ma si sentono meglio quando discutono i problemi con gli altri e accettano i loro input.

Qui viene sottoposto un problema alle persone e ci si aspetta che arrivino ad una soluzione senza aver bisogno di rivolgersi costantemente o di discutere regolarmente con i colleghi. Si suppone che le persone siano in grado di riflettere da sole sulle cose. Si tratta di un ambiente ideale per uno specialista a cui viene attribuita responsabilità personale per una soluzione.



In tale ambiente ci si aspetta che i problemi vengano risolti attraverso la discussione ed il brainstorming viene tipicamente utilizzato come tecnica per esaminare le idee. I concetti fluiscono velocemente e sono costruiti attraverso il confronto e il dibattito. Il lavoro è organizzato in gruppi e le responsabilità vengono condivise.

Responso di Audition:
Preferisce lavorare con gli altri. Quanto è efficace senza l'input da parte degli altri?

Descrivimi una situazione in cui hai dovuto risolvere un problema sul lavoro. Qual era la questione? Come ti sei comportato?

Domande Comportamentali

Descrivimi una situazione in cui l'input da parte degli altri ti ha aiutato a prendere una decisione migliore. Qual era la questione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Preferisci tirare fuori le idee con gli altri o cercare di trovare prima una soluzione da solo? Descrivimi un esempio in cui ti sei trovato in questa situazione.

Domande Situazionali

Quando sorgono dei problemi sul lavoro è meglio discuterne con gli altri o prendersi del tempo per risolverli da soli?

Pensi che le decisioni vengano prese meglio da un gruppo di discussione o da specialisti nel campo?

Sulla base della tua esperienza, quando vengono coinvolte altre persone in un problema, si accelera la risoluzione o si complicano solo le cose?

Valutazione dell'intervistatore

1

2

3

4

5

Rimane nella sua area specialistica
 Pensa prima di parlare
 Non comunica il proprio pensiero

Coinvolge gli altri quando deve prendere decisioni
 Potrebbe avere bisogno del supporto del gruppo per portare a termine i compiti
 Non è capace di lavorare autonomamente

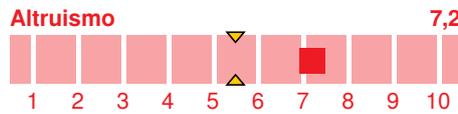
Commento

Customer Service Intervista

Pragmatico (Altruismo)

I candidati ideali sono capaci di mantenere un bilanciamento tra il compito e le esigenze delle persone coinvolte.

Ambiente duro, pragmatico e orientato al business, in cui ci si focalizza sugli aspetti pratici. Ci si aspetta che le persone badino a se stesse e siano in grado di negoziare con fermezza per l'organizzazione. Il contesto può essere aggressivo ed altamente competitivo.



Ambiente amichevole e indulgente in cui ci si aspetta che le persone assumano un punto di vista generale e considerino l'impatto delle decisioni sui colleghi e sugli altri interessati.

Responso di Audition: Dà spazio alle persone - riesce ad essere obiettivo rispetto agli altri membri del gruppo?

Domande Comportamentali

Parlami di una situazione in cui hai identificato una buona opportunità di business. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Mi puoi dare un esempio in cui il tuo intervento ha tutelato gli interessi commerciali dell'organizzazione?

Raccontami una situazione in cui hai dovuto prendere una dura decisione nei confronti di un membro del gruppo. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Domande Situazionali

Come ti comporti nel trovare buone opportunità di business

Sei particolarmente bravo nel ribaltare la situazione a tuo favore?

Come bilanci benefici a breve e a lungo di un affare?

Valutazione dell'intervistatore

1

2

3

4

5

Mette gli altri al primo posto
Cerca sempre di aiutare gli altri
Eccessivamente altruista

Tutela i propri interessi
Si focalizza sui profitti immediati
Egocentrico e opportunist

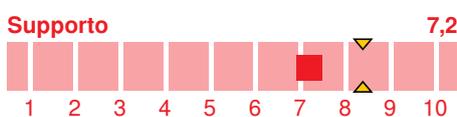
Commento

Customer Service Intervista

Servizievole (Supporto)

I candidati ideali sono supportivi e servizievoli. Rispondono ad una richiesta di aiuto.

Ci si aspetta che le persone lavorino individualmente e il loro contributo personale è misurato con precisione. Le persone sono ricompensate in base al loro sforzo e si dà più importanza al successo individuale rispetto ai risultati ottenuti dal gruppo.



Tale ambiente considera l'intero gruppo come elemento chiave per la prestazione organizzativa. Vengono fatti particolari sforzi per adattare i ruoli in modo che ogni persona possa contribuire secondo le proprie modalità. Ci sono poche richieste precise oltre all'aspettativa che ognuno faccia il proprio meglio.

Responso di Audition:
Offre il suo aiuto se gli viene chiesto - cerca esempi in cui si è verificato ciò.

Domande Comportamentali

Raccontami una situazione in cui hai dovuto essere piuttosto duro nei confronti di qualcuno. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Raccontami una situazione in cui sei intervenuto prontamente ad aiutare qualcuno. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Dammi un esempio in cui hai fatto di tutto per aiutare gli altri. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Domande Situazionali

Come decidi se perdonare o se essere duro con qualcuno?

Che cosa faresti se pensassi che qualcuno si stia approfittando di te?

Credi che si debba vagliare attentamente ciò che le persone dicono per capire come sono in realtà?

Valutazione dell'intervistatore

1

2

3

4

5

Duro
Può sembrare rigido
Non perdona

Indulgente
Acritico
Eccessivamente supportivo

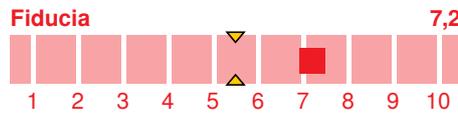
Commento

Customer Service Intervista

Astuto (Fiducia)

I candidati ideali valutano ciò che viene detto loro e agiscono di conseguenza. Non sono prevenuti.

Tale ambiente è cauto e si suppone che il business sia duro e pericoloso. Ci si aspetta di trovare punti di vista contrastanti e di dover vagliare accuratamente le informazioni prima di accettarle. I segreti organizzativi sono tutelati attentamente.



Qui il lavoro viene visto come un proseguimento della vita. Le persone vengono considerate come beni preziosi e viene sempre data loro una possibilità. Le informazioni vengono condivise a livello generale e le relazioni lavorative sono basate sulla fiducia e sulla comprensione.

Responso di Audition:
Incline a credere a ciò che le persone dicono. Ci sono occasioni in cui è rimasto deluso o è stato tradito?

Puoi darmi un esempio in cui qualcuno ha cercato di approfittarsi di te sul lavoro. Che cosa è successo? Che cosa hai imparato da ciò?

Domande Comportamentali

Dammi un esempio in cui hai capito che qualcuno non era stato sincero con te. Quale era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Raccontami una situazione in cui sei stato capace di capire come era realmente una persona. Quale era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Domande Situazionali

Di solito credi a ciò che dicono le persone per affari?

Ritieni che la maggior parte delle persone cerchi di dare aiuto quando viene data un'occasione per farlo?

Fino a che punto pensi che le persone prestino attenzione agli altri negli affari?

Valutazione dell'intervistatore

1

2

3

4

5

Fiducia incondizionata nelle persone
 Ingenuo
 Idealista

Diffidente
 Sospettoso
 Prudente

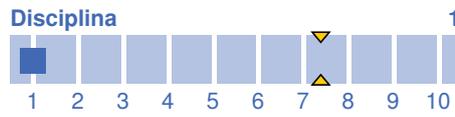
Commento

Customer Service Intervista

Strutturato (Disciplina)

I candidati ideali hanno un approccio al lavoro più strutturato e logico.

Il lavoro cambia costantemente e non c'è tempo di portarlo a termine accuratamente prima che inizi l'attività successiva. Viene premiata l'originalità e i riconoscimenti sono assegnati per la creatività. Ci si aspetta che le persone cerchino scorciatoie radicali per portare a termine il lavoro.



Un tale ruolo richiede che le persone pianifichino il loro tempo molto attentamente e riflettano accuratamente sulle cose. Si ricerca la precisione, la logica e l'eccellenza anche se tutto questo richiede un po' di tempo in più.

Responso di Audition:
Pensa liberamente ed è creativo. Cerca esempi in cui ha pianificato con anticipo.

Domande Comportamentali

Raccontami la tua routine quotidiana. Come pianifichi? In che modo ciò ti aiuta?

Raccontami una situazione in cui hai seguito un compito difficile fino alla fine. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Descrivimi come prepari il tuo piano di lavoro. Quali passi compi? Come implementi il piano? Lo rispetti?

Domande Situazionali

Preferisci pianificare molto o prendere le cose come vengono?

Sei più bravo a gestire pochi compiti e a portarli a termine o ad applicarti su molte cose contemporaneamente?

Ritieni che sul lavoro sia meglio rispettare la pianificazione o prendere le cose come vengono?

Valutazione dell'intervistatore

1

2

3

4

5

Creativo ma destrutturato
 Pensa liberamente
 Indisciplinato

Controllato e assiduo sul lavoro
 Avverso al rischio
 Resistente al cambiamento

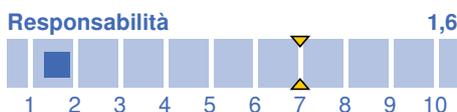
Commento

Customer Service Intervista

Responsabile (Responsabilità)

I candidati ideali sono più responsabili. Prendono seriamente il lavoro e cercano di puntare a standard personali elevati. Chiedono agli altri di seguire il loro esempio.

Tale ambiente è informale e rilassato, le cose vengono prese come vengono e si supporta sempre uno stile non conforme alle regole. Esistono poche aspettative di comportamento, di abbigliamento o di educazione: vi è una ricerca costante di espressione della libertà individuale. Si dà molta importanza alla libertà e all'innovazione.



Qui esistono regole e procedure chiare che devono essere rispettate per garantire il raggiungimento dei migliori risultati possibili. Ci si aspetta che le persone sappiano come funziona il business e si adeguino alle regole, cercando allo stesso tempo e costantemente di migliorare l'efficienza. Si suppone che le persone prendano seriamente il lavoro e si assumano la responsabilità delle azioni proprie e altrui.

Responso di Audition:
Permissivo - cerca esempi di riconoscimento di principi e standard.

Domande Comportamentali

Raccontami una situazione in cui hai dovuto assumerti la responsabilità delle azioni di altri. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Raccontami una situazione in cui hai dovuto convincere gli altri ad attenersi fermamente alle regole. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Raccontami una situazione in cui hai dovuto far osservare le linee guida organizzative. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Domande Situazionali

Fino a che punto ritieni che si dovrebbe assumere la responsabilità per le azioni degli altri sul lavoro?

Come ti comporti per convincere le persone della necessità di rispettare le regole organizzative?

Le regole organizzative dovrebbero essere osservate rigorosamente o dovrebbero essere viste come linee guida generali da interpretare a seconda della situazione?

Valutazione dell'intervistatore

1

2

3

4

5

Mette in discussione lo status quo
 Non ama essere vincolato
 Ribelle

Ligio al dovere
 Punta sempre a standard elevati
 Intollerante

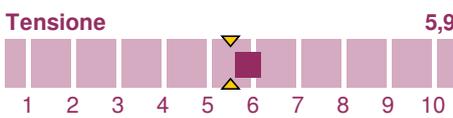
Commento

Customer Service Intervista

Tranquillo (Tensione)

I candidati ideali hanno fiducia in se stessi e sono sereni. Credono di poter affrontare qualsiasi difficoltà che possa sorgere. Prendono le cose come vengono.

Tale ambiente comporta continue scadenze critiche, perciò lo stress è un elemento normale del lavoro. I cambiamenti sono frequenti e imprevedibili e ci si aspetta che le persone se la cavino senza supporto emotivo.



Questo contesto è prevedibile, i carichi di lavoro possono essere elevati, ma sono costanti. Le persone sanno ciò che si aspetta da loro e possono fare affidamento sull'organizzazione nei momenti di pressione. Possono verificarsi dei cambiamenti, ma sono attesi e riescono ad essere solitamente gestiti all'interno del lavoro normale.

Responso di Audition: Ha una visione realistica delle proprie capacità. Riconosce che può migliorare e desidera farlo.

Domande Comportamentali

Hai mai percepito di non avere una particolare capacità necessaria per lavorare? Di quale capacità si trattava? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Dammi un esempio di un evento sul lavoro che è stato stressante per te. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Quali capacità sei riuscito a migliorare per il tuo lavoro? Che cosa ti ha motivato a cambiare? Come hai capito che eri migliorato?

Domande Situazionali

Quali capacità pensi di dover sviluppare per svolgere meglio il tuo lavoro?

Quali cose possono causarti stress sul lavoro?

Se qualcuno perde fiducia in se stesso sul lavoro, qual è il modo migliore per rassicurarlo?

Valutazione dell'intervistatore

1	2	3	4	5
Ansioso Modesto Apprensivo				Rilassato Si sente bene con se stesso Troppo sicuro di sè

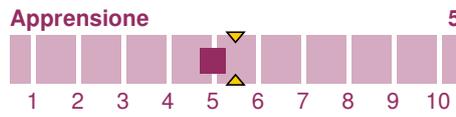
Commento

Customer Service Intervista

Maturo (Apprensione)

I candidati ideali sono più ottimisti e forti. Non prendono le cose come attacchi personali.

In questo ambiente c'è una costante crescita di novità da sperimentare e spesso le cose vanno male, sebbene nessuno ne abbia colpa. Le persone hanno bisogno di restare ottimiste ed obiettive a dispetto di difficoltà notevoli.



L'ambiente consente alle persone di focalizzarsi su ciò che sanno fare bene e di portare avanti le loro capacità specialistiche. C'è molto da imparare, le persone sono incoraggiate a valutare attentamente prima di impegnarsi in nuove attività e ad assicurarsi che sia gli individui sia l'organizzazione siano pronti per i cambiamenti.

Responso di Audition:
Visione del mondo realistica e bilanciata.
Riconosce le opportunità e gestisce i rischi in modo appropriato.

Domande Comportamentali

Quando è stata l'ultima volta che ti sei sentito veramente ottimista riguardo ad una cosa che hai fatto sul lavoro. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Raccontami una situazione sul lavoro in cui hai percepito una reale urgenza. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Raccontami una situazione in cui hai dovuto valutare i rischi rapidamente e tentare la sorte. Qual era la situazione? Che cosa hai fatto? Qual è stato il risultato?

Domande Situazionali

Come fai per soppesare i rischi associati ad una linea di condotta?

Che cosa servirebbe per farti sentire che ci sei riuscito 'malgrado tutto'?

Quanto è importante sul lavoro il parametro dell'urgenza?

Valutazione dell'intervistatore

1

2

3

4

5

Si scoraggia facilmente
 Pessimista ed incerto
 Evita le sfide

Ha fiducia nelle proprie capacità
 Può sembrare contento di sè
 Può non avere il senso dell'urgenza.

Commento