

Kundeopplevelsen er avgjørende når konkurransen er hard – slik får du et forsprang



Servicekruttering

- Tids- og kostnadseffektivt
- Nettbasert system
- Utmerket for yrker med mye kundekontakt
- Høyt servicenivå gir mer fornøyde kunder
- Tilpasset for å benyttes også ved stor søkemasse
- Enkelt å bruke

I hardt konkurranseutsatte bransjer er kundens opplevelse avgjørende for både det økonomiske resultatet og kundelojaliteten. Servicenivået kan økes gjennom bedre arbeidsmetoder, men først og fremst ved å ansette medarbeidere som er naturlig serviceinnstilte.

Forskning viser at de fleste av oss kan opprettholde et rimelig servicenivå over kortere tid eller under gode forhold, men det er bare de som har et naturlig anlegg for serviceatferd som kan møte hver kunde, hver dag på best mulig måte. Denne iboende serviceinnstillingen kan måles, og vi hos Assessio vet hvordan du kan øke lønnsomheten i din bedrift ved bruk av screening-verktøyet Service First™.

Service First™ er en nettbasert holdningstest som er laget spesielt for yrker med kundekontakt. Testen gir deg rask og pålitelig informasjon om hvor serviceinnstilt en person er ved å måle deres evne til å gjennomføre personlige, høflige, hjelpsomme og aktive kunderelasjoner.

De mest serviceinnstilte kandidatene identifiseres på en enkel og kostnadseffektiv måte – uansett om du har to eller to tusen søkere. Metoden er slik en tryggere og smartere måte å finne rett personell på, de som med et glimt i øyet setter kundens behov i fokus.

Lett å innføre, lett å gjennomføre

Servicekruttering gjennomføres for din organisasjon av Assessios konsulenter, eller leveres som en internopplæring om dere selv ønsker å ta denne prosessen i bruk. Kursene er rettet mot førstelinjeledere som er ansvarlige for rekruttering til sin egen enhet, og inkluderer opplæring i strukturert intervjueteknikk og bruk av søkehåndteringsverktøy, som EasyCruit som leveres av StepStone.

Det kreves ingen avanserte datamaskiner, ingen spesialistkunnskaper eller tidkrevende implementering for å ta i bruk servicekruttering som metode. Testresultatene sammenfattes automatisk i enkle profiler, og kandidatene rangeres etter hvor serviceinnstilte de er. På grunnlag av resultatprofilene velger du hvem du vil kalle inn til intervju.

Servicekruttering har blitt benyttet av flere av Nordens ledende bedrifter innen service, retail og horeca. Resultatene viser at prosessene har blitt mer effektive. Kundernes resultater på bunnlinja har blitt bedret, også i bransjer hvor marginene er små.

Assessio – Predicting Success

Assessio kan forutsi fremgang. Vi kan hjelpe deg med å finne og utvikle de rette personene for din organisasjon. Vår virksomhet bygger på at mennesker er ulike, presterer ulikt og at det finnes en sammenheng mellom personlige egenskaper og prestasjon. Vi tilbyr forskningsbaserte metoder som gir deg som kunde dokumentert høyere lønnsomhet og effektivitet – fokus på HR belønnes med en fremgangsrik organisasjon.

For å kunne gi deg bistand ut fra din organisasjons behov, har vi et bredt produkt- og tjenestetilbud. Vi tilbyr alt fra strategisk HR-arbeid som knytter innsatsen systematisk opp mot din forretningsstrategi, til enkeltinnsatser i form av rekruttering og utvikling av arbeidsgrupper, medarbeidere og ledere. Tjenestene utføres av våre konsulenter som har psykologifaglig bakgrunn, eller som er spesialister på rekruttering.

Assessios utviklingsavdeling har mer enn 50 års erfaring med testutvikling. Våre egne arbeidspsykologiske tester kompletterer porteføljen av tilpassede verdensledende internasjonale tester som vi har enerett på i Norden. Testene benyttes av våre testsertifiserte konsulenter, samt er tilgjengelig for våre lisensierte kunder gjennom testbrukerkurs. Kvaliteten på våre tester sikkerstilles gjennom granskning av uavhengige institusjoner som Stiftelsen för Tillämpad Psykologi (STP) og Det Norske Veritas (DNV).

| | Screening | Utvelgelse | Lederutvikling | Teambuilding | Karriereplanlegging | Organisasjonsutvikling |
|---|-----------|------------|----------------|--------------|---------------------|------------------------|
| Predicting Job Performance®, PJP | | X | | | | |
| Mint™ | X | X | | | | |
| Service F™ | X | X | | | | |
| Ravens Matriser | | X | X | | X | |
| Evaluering av kritisk tenkning – EKT | | X | X | | X | |
| Hogans personlighets-inventorium, HPI | | X | X | X | X | |
| Hogans Deskriptive Skalaer, HDS | | X | X | | | |
| Motiver-, Verdier-, Preferanser Inventorium, MVPI | | X | X | X | X | X |
| Cattell 16PF® | | X | X | X | X | |
| Myers-Briggs Type Indicator®, MTBI® | | | X | X | X | X |
| Job Stress Survey™, JSS | | | | | X | X |