



CLIENT

Testbatterie zur Auswahl von Mitarbeitern mit
Kundenkontakt

Moritz Muster

13.09.2017



Die Testergebnisse

CLIENT ist ein personalpsychologisches Diagnoseverfahren, das die relevanten Anforderungen in Berufen mit Kundenkontakt erfasst.

Datum

13.09.2017

Ergebnis für

Moritz Muster

Moritz Muster hat hierbei verschiedene Leistungstests bearbeitet und Fragen zu seiner persönlichen Einstellung und seinem Verhalten beantwortet.

Seite

2 von 14

Aus den Antworten, die Herr Muster in den verschiedenen Testverfahren gegeben hat, werden Aussagen über seine persönlichen Fähigkeiten, Eigenschaften und das berufliche Verhalten abgeleitet sowie Rückschlüsse auf seine Passung für Berufe mit Kundenkontakt gezogen.

Die Passung von Herrn Muster wird immer im Vergleich zu anderen Personen angegeben, die sich ebenfalls für eine Tätigkeit in diesem Bereich interessieren. Die Rückmeldung der Testergebnisse erfolgt dabei als Text sowie in Form einer zehnstufigen Balkengrafik.

Die farbigen Balken zeigen, wie das Ergebnis von Herrn Muster ausgefallen ist. Je mehr Balken hervorgehoben sind, umso höher ist die jeweilige Merkmalsausprägung - und umso besser ist das Ergebnis.

Anhand der Prozentangaben unterhalb der Grafik lässt sich ablesen, wie gut das individuelle Ergebnis im Vergleich zu den Ergebnissen anderer Personen ist. Die Teilnehmer verteilen sich zu gleichen Teilen auf die einzelnen Balken, d.h. 10% Prozent der Teilnehmer befinden sich im ersten Balken, weitere 10% im zweiten Balken, usw. Damit ist für jeden Wert erkennbar, wie viel Prozent der Teilnehmer ein schlechteres bzw. besseres Ergebnis erzielen.

Sind zum Beispiel drei Balken gefüllt, haben 30% der Teilnehmer ein gleiches oder niedrigeres, aber 70% der Teilnehmer ein höheres

Testbatterie zur Auswahl von Mitarbeitern mit Kundenkontakt



Ergebnis. Sind hingegen acht Balken gefüllt, gibt es 80%, die ein gleiches oder geringeres und lediglich 20%, die ein höheres Ergebnis erzielt haben.

Datum

13.09.2017

Ergebnis für

Moritz Muster

Seite

3 von 14

Auf den nächsten Seiten folgt zunächst eine Zusammenfassung der Ergebnisse von Herrn Muster, danach werden die Testergebnisse ausführlich erläutert.



Die Testergebnisse im Überblick

Datum

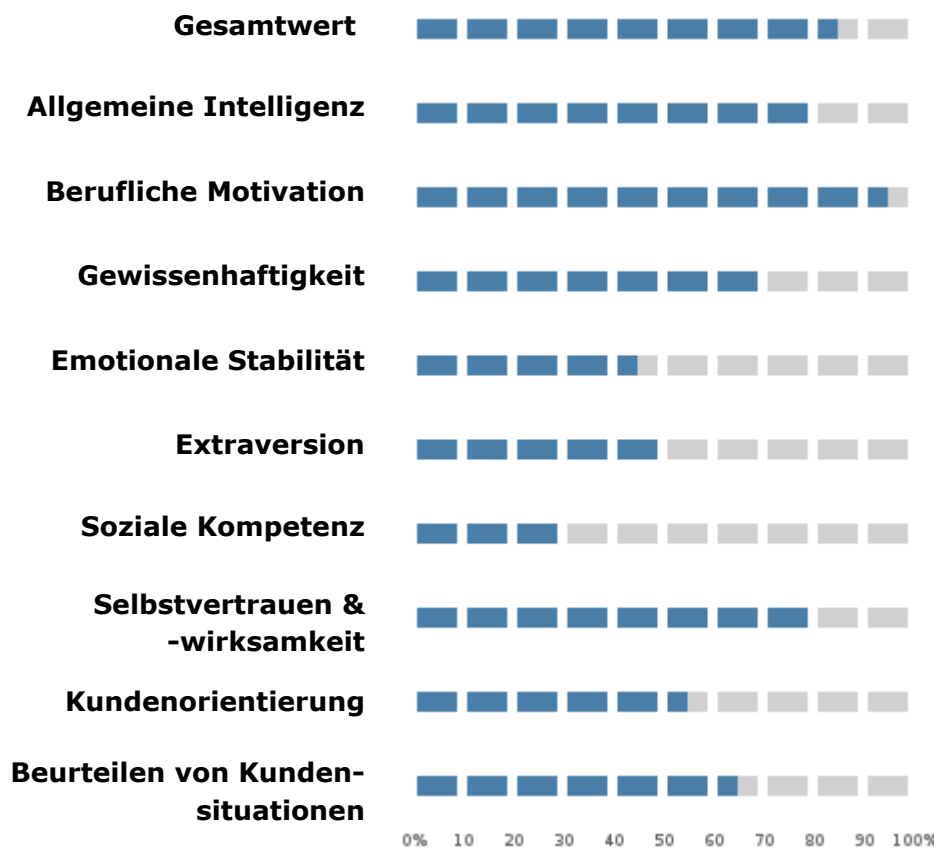
13.09.2017

Ergebnis für

Moritz Muster

Seite

4 von 14





Passung für Berufe mit Kundenkontakt

Um eine Empfehlung bezüglich der Einstellung von Herrn Muster für Tätigkeiten mit Kundenkontakt geben zu können, werden die berufsrelevanten Fähigkeiten und Eigenschaften nach Ihrer Bedeutsamkeit gewichtet und zu einem Gesamtwert addiert. Dieser liefert eine Aussage, wie gut Herr Muster insgesamt zu diesen Tätigkeiten passt.

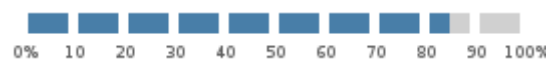
Dabei gilt: Je höher der Gesamtwert, desto besser ist Herr Muster für Berufe mit Kundenkontakt geeignet.

Datum
13.09.2017

Ergebnis für
Moritz Muster

Seite
5 von 14

Gesamtergebnis:





Allgemeine Intelligenz

Allgemeine Intelligenz bezeichnet Fähigkeiten, die sich mit der Informationsaufnahme, -verarbeitung und -wiedergabe befassen. Personen, die hohe Werte auf dieser Skala erzielen, zeichnen sich dadurch aus, dass sie schnell aus unterschiedlich dargebotenen Informationen (sprachlich, zahlengebunden oder bildhaft) folgerichtige und korrekte Ergebnisse ableiten.

Datum

13.09.2017

Ergebnis für

Moritz Muster

Seite

6 von 14

Ergebnis:

Herr Muster hat in diesem Testverfahren überdurchschnittlich abgeschnitten. Er verfügt über hohe Fähigkeiten in Bereichen wie Schlussfolgern sowie analytisches oder logisches Denken. Diese Kompetenz kommt ihm in vielen beruflichen Situationen zu Gute, in denen es gilt komplexe Probleme zu lösen, unterschiedliche Alternativen abzuwägen oder Entscheidungen zu treffen.



Berufliche Motivation

Berufliche Motivation beschreibt eine generelle Einstellung zum Thema Arbeit und Leistung. Menschen mit hohem Leistungswillen zeichnen sich dadurch aus, dass sie aus eigener Motivation über lange Zeit hinweg Leistung erbringen, um Ziele zu erreichen. Solche Personen arbeiten sehr selbstständig und vertrauen ihrer eigenen Leistungsfähigkeit. Sie sind ausdauernd, zielorientiert und nehmen Dinge zuversichtlich in Angriff. Für die Erreichung ihrer Ziele setzen sich solche Menschen überdurchschnittlich ein.

Datum

13.09.2017

Ergebnis für

Moritz Muster

Seite

7 von 14

Ergebnis:

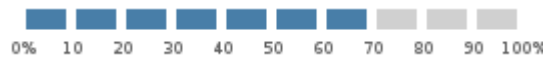
Im Vergleich zu anderen Personen hat Herr Muster sich als sehr leistungsorientiert beschrieben. Er legt sehr großen Wert auf das Erreichen guter Leistungen. Er setzt sich langfristige Ziele, arbeitet beständig und zuversichtlich auf diese hin und setzt sich in besonderem Maße für berufliche Belange ein.



Gewissenhaftigkeit

Gewissenhaftigkeit bezieht sich auf das Ausmaß an Pflichterfüllung und die Neigung zu Sorgfalt, Genauigkeit und Zuverlässigkeit. Personen mit hohen Werten auf dieser Dimension beschreiben sich als zielstrebig, ehrgeizig, fleißig, ausdauernd, systematisch, willensstark, diszipliniert, zuverlässig, pünktlich, ordentlich und genau. Sie zeichnen sich dadurch aus, dass sie langfristig planen und Aufgaben zielgerichtet organisieren. Die Erledigung ihrer Pflichten schieben sie nur ungern auf. Sie sind in der Lage, sich zu disziplinierter und konzentrierter Arbeit zu motivieren. Ihre Lebensführung zeichnet sich in der Regel durch Planung und Organisation aus.

Ergebnis:



Der Testwert von Herrn Muster liegt hier im mittleren Bereich. Er bemüht sich einerseits, sorgfältige und fehlerfreie Arbeit zu leisten, dabei konzentriert und zielgerichtet vorzugehen sowie pünktlich und verlässlich zu sein, andererseits versucht er in anderen Situationen schnelle und effiziente Ergebnisse zu erzielen.

Datum

13.09.2017

Ergebnis für

Moritz Muster

Seite

8 von 14



Emotionale Stabilität

Emotionale Stabilität erfasst individuelle Unterschiede in Bezug auf emotionale Reaktionen. Personen mit hohen Werten auf dieser Dimension verfügen über eine positive Einstellung zu ihrer Person. Sie stehen alltäglichen Belastungen gelassen gegenüber und zeichnen sich durch eine gewisse Robustheit gegenüber Stress aus. Sie bezeichnen sich als zufrieden und verfügen über eine ausgeprägte Fähigkeit zur Kontrolle eigener emotionaler Reaktionen. Rückschläge und Misserfolge überwinden sie rasch.

Datum

13.09.2017

Ergebnis für

Moritz Muster

Seite

9 von 14

Ergebnis:

Der Testwert von Herrn Muster liegt hier im mittleren Bereich. Er ist ausgeglichen und kann mit Stress gut umgehen. Auf Belastungen und negative Ereignisse reagiert er zwar sensibel, lässt sich hierdurch jedoch nicht aus dem Gleichgewicht bringen.



Extraversion

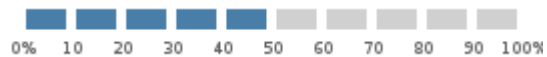
Extraversion ist ein Merkmal, das die "Wendung nach außen", Aktivität und Tatendrang umfasst. Personen mit hohen Werten auf dieser Dimension sind gesellig, selbstsicher, aktiv, gesprächig, energisch, heiter und optimistisch. Sie mögen Menschen und fühlen sich in Gruppen und auf gesellschaftlichen Versammlungen besonders wohl. Sie bevorzugen Aufregungen und verfügen über ein heiteres Naturell. Extravertierte Personen stehen lieber im Mittelpunkt anstatt am Rande.

Datum
13.09.2017

Ergebnis für
Moritz Muster

Seite
10 von 14

Ergebnis:



Der Testwert von Herrn Muster liegt hier im mittleren Bereich. In bestimmten Situationen ist er eher zurückhaltend, während er in anderen Situationen gerne auf Menschen zugeht, Kontakte knüpft und sich in Diskussionen einbringt. Herr Muster kann daher sowohl in Gruppen als auch alleine arbeiten.



Soziale Kompetenz

Personen mit einer hohen Ausprägung auf dieser Skala nehmen gerne sozialen Kontakt zu ihren Mitmenschen auf und pflegen diesen. In sozialen Situationen verhalten sie sich adäquat und selbstsicher. Im Beruf arbeiten sozial kompetente Personen gerne mit anderen zusammen und sind verlässliche Teammitglieder. Damit einher geht ein wohlwollendes und positives Auftreten, die Fähigkeit, sich auf andere einzustellen sowie einfühlsam und fair zu sein. Die Erreichung eigener Ziele wird mit sozial akzeptablen Mitteln sichergestellt.

Datum

13.09.2017

Ergebnis für

Moritz Muster

Seite

11 von 14

Ergebnis:

Die Selbstbeschreibung von Herrn Muster weist darauf hin, dass er im Umgang mit seinen Mitmenschen eher zurückhaltend ist. Für ihn ist es weniger wichtig, Kontakt mit Kollegen und Kunden zu knüpfen und er bewältigt seine Aufgaben in der Regel gerne alleine. In Diskussionen bleibt er lieber im Hintergrund und überlässt die Führung anderen. Tätigkeiten mit vielen Kontakterfordernissen, z. B. mit Kollegen oder Kunden, passen daher nur eingeschränkt zu ihm.



Selbstvertrauen & Selbstwirksamkeit

Personen mit einer hohen Ausprägung in diesem Kompetenzbereich zeichnen Sie sich dadurch aus, dass sie sich in hohem Maße für ihre Erfolge selbst verantwortlich fühlen, ihr Handeln selbst bestimmen und ihre Ziele zu erreichen suchen. Sie sind voller positiver Energie und lassen sich durch Misserfolge nicht entmutigen.

Datum
13.09.2017

Ergebnis für
Moritz Muster

Seite
12 von 14

Ergebnis:



Seinem Testergebnis nach verfügt Herr Muster über ein hohes Selbstvertrauen. Er ist sich seiner Leistungsfähigkeit bewusst und tritt selbstsicher auf. Falls er seine Ziele aufgrund von Hindernissen oder Schwierigkeiten einmal nicht wie geplant erreicht, lässt er sich dadurch nicht entmutigen, sondern sucht nach alternativen Lösungen. Damit verfügt Herr Muster über ein Potenzial, von dem er beispielsweise bei Führungstätigkeiten oder im Kunden- oder Mitarbeiterkontakt profitieren kann.



Kundenorientierung

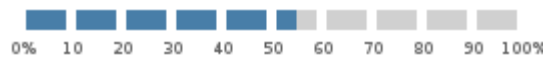
Hohe Kundenorientierung zeigt sich darin, die Bedürfnisse und Erwartungen von Kunden zu erkennen und Kundenzufriedenheit herstellen zu wollen. Menschen, die über diese Fähigkeit verfügen, gehen aktiv auf andere Menschen zu und erfragen deren Wünsche. Sie erklären und vermitteln Informationen und sind bestrebt, eine vertrauensvolle Beziehung zu ihren Kunden aufzubauen. Dabei vergessen sie nie, auch die Interessen des Unternehmens zu berücksichtigen. Informationen bezüglich der Einstellungen gegenüber Kunden und kundennahen Tätigkeiten sind wichtig, um beurteilen zu können, ob eine Person für serviceorientierte Aufgaben wie z. B. Vertriebstätigkeiten geeignet ist.

Datum
13.09.2017

Ergebnis für
Moritz Muster

Seite
13 von 14

Ergebnis:



Herr Muster beschreibt sich als durchschnittlich kundenorientiert. Er verfügt über die Fähigkeit, Bedürfnisse und Erwartungen von Kunden zu erkennen und steht anderen gern mit Rat und Tat zur Seite. Seine eigenen Interessen sind ihm wichtig, er kann sie jedoch auch in den Hintergrund stellen, um die Erwartungen von Kunden bestmöglich zu erfüllen.



Beurteilen von Kundensituationen

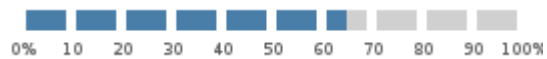
Personen, die hohe Werte auf dieser Skala erreichen, sind in der Lage, typische Situationen aus dem Umfeld eines Vertriebs- und Servicemitarbeiters richtig zu beurteilen und ihr Handeln danach auszurichten. Sie verfügen über das implizite Wissen, um korrekte Verhaltensweisen in der jeweiligen Situation zu antizipieren.

Datum
13.09.2017

Ergebnis für
Moritz Muster

Seite
14 von 14

Ergebnis:



Herrn Muster gelingt es durchschnittlich gut, mit verschiedenen Kunden in konfliktbehafteten Situationen umzugehen und dabei gelassen zu bleiben. Seine eigenen Emotionen kann und will er nicht ganz verdrängen, allerdings wird dies nicht zu Schwierigkeiten im direkten Kundenkontakt führen.