

# BRIGHT

---

Customer support service personnel - screening

TIMOTHY TORRES

TIMOTHY.TORRES@NEWLINE-HR.COM



**BRIGHT** (2017-04-18)

+ Intervjuguide

# BRIGHT FÖR SERVICE & SÄLJ

BRIGHT bedömer typiska beteenden relaterade till kundservice och den allmänna inställningen till kundservice.

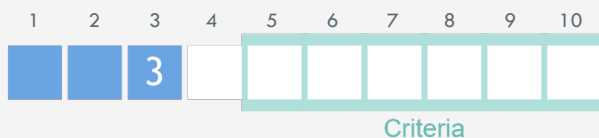
## TIMOTHY TORRES

NORM "Swedish Service Norm"

CRITERIA "Customer support"

### INTEGRITET

Handlar i enlighet med de värderingar, övertygelser och moraliska principer som en person påstår sig ha. En person med hög grad av Integritet uppfattas vanligtvis som ärlig och ansvarskännande med hög moral.



Etisk  
Ansvarskännande  
Värdesätter ärlighet

#### INTERVJUFRÅGOR

- Hur viktigt är det för dig att dina egna värderingar överensstämmer med det här företags värderingar?
- Vilken inställning tycker du är viktig för att ge en mycket bra kundservice?
- Kan du komma på situationer/handlingar som kan leda till en dålig kundupplevelse?

### SERVICEMEDVETENHET

Att vara trevlig mot andra och ha en öppen och välkomnande inställning. En person med hög grad av Servicemedvetenhet är vanligtvis uppmärksam på andras behov och känslor och är både förstående och hjälpsam på jobbet.



Välkomnande  
Hjälpsam  
Empatisk

#### INTERVJUFRÅGOR

- Vad innebär det för dig att vara serviceinriktad?
- Vilken är din starka sida när du erbjuder hjälp till andra?
- Vilken är den bästa kundupplevelsen du har någonsin haft själv?

### SJÄLVTILLIT INOM SÄLJ

Intresserad av försäljning och har tilltro till sin egen förmåga att sälja. En person med hög grad av Självtillit inom sälj tycker vanligtvis om aktiviteterna som ingår i försäljning, till exempel att övertala andra att köpa.



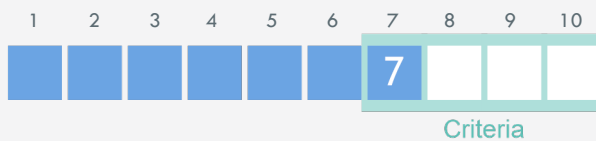
Motiverad av att sälja  
Har övertalningsförmåga  
Självsäker

#### INTERVJUFRÅGOR

- Hur bedömer du din egen skicklighet och färdighet i försäljning?
- Vad gör du för att övertyga en kund att köpa något?
- Hur väljer och presenterar du en produkt för att passa kundens behov och önskemål?

### SOCIALT SJÄLVFÖRTROENDE

Trivs med att vara i centrum för uppmärksamheten och kan med lätthet inleda samtal med andra. En person med hög grad av Socialt självförtroende uttrycker sig vanligtvis med säkerhet och har inflytande i sociala situationer.



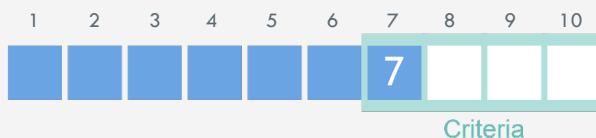
Utåtriktad  
Social  
Inflytelserik

#### INTERVJUFRÅGOR

- Vilken är din starka sida när du deltar i samtal med kunderna?
- Hur drar du till dig uppmärksamhet och gör kunden intresserad av din hjälp?
- Vad gör du om kunden är obeslutsam?

### STRESSTÅLIGHET

Tar itu med arbetsuppgifter lugnt och effektivt i situationer med hög stressnivå. En person med hög grad av Stresstålighet är vanligtvis fokuserad och utför sitt arbete även under stressiga arbetsförhållanden.



Lugn under press  
Klarar stressiga situationer  
Känslomässigt behärskad

#### INTERVJUFRÅGOR

- Hur hanterar du normalt kunders klagomål/kritik?
- Om en kund reagerar på ett hotfullt eller aggressivt sätt – hur reagerar du för att lösa situationen?
- Hur håller du dig lugn och arbetar effektivt även i stressiga situationer?

**UTHÅLLIGHET**

Mycket uppmärksam på detaljer och samvetsgrann i genomförande av arbetsuppgifter. En person med hög grad av Uthållighet ställer vanligtvis höga krav på kvaliteten i sitt arbete, och genomför uppgifter med stor ansträngning.



Detaljerorienterad  
Samvetsgrann  
Inriktad på kvalitet

**INTERVJUFRÅGOR**

- Vad gör du för att förvissa dig om att ditt jobb görs bra?
- Vilka åtgärder vidtar du om du inte har tid att leverera ditt jobb med den kvalitet som är tänkt?
- Vad gör du om du har gjort ett misstag?