

# BRIGHT

---

## CUSTOMER SUPPORT SERVICE PERSONNEL - SCREENING ANN ALEXANDER

ANN.ALEXANDER@NEWLINE-HR.COM



**BRIGHT** (06-04-2017)

+ Interviewguide

# BRIGHT SERVICE & SALG

BRIGHT vurderer typisk adfærd og generel indstilling relateret til kundeservice.

**ANN ALEXANDER**

NORM "Danish Service Norm"

## INTEGRITET

Handler konsistent i overensstemmelse med egne udtalte værdier, holdninger og etiske principper. En person med høj Integritet opfattes typisk som ærlig og pålidelig med høje moralske standarder.



Etisk  
Pålidelig  
Værdsetter ærlighed

### INTERVIEWSPØRGSMÅL

- Hvor vigtigt er det for dig, at dine personlige værdier er i overensstemmelse med virksomhedens værdier?
- Hvilke holdninger betragter du som vigtige for at kunne yde fremragende kundeservice?
- Kan du komme i tanke om situationer eller handlinger, der kunne medføre ringe kundeservice?

## OMHYGGELIGHED

Meget opmærksom på detaljer og fuldfører arbejdsopgaver samvittighedsfuldt. En person med høj Omhyggelighed sætter høje standarder for kvaliteten af sit arbejde og anstrenger sig med at gennemføre opgaverne.



Detaljeorienteret  
Samvittighedsfuld  
Fokuseret på kvalitet

### INTERVIEWSPØRGSMÅL

- Hvad gør du for at sikre dig, at dit arbejde er veludført?
- Hvad gør du, hvis du ikke har tid til at levere dit arbejde i den tiltænkte kvalitet?
- Hvad gør du, hvis du har begået en fejl?

**SALGS-SELVTILLID**

Er interesseret i salg og har tillid til egen evne til at sælge. En person med høj Salgs-Selvtillid vil typisk godt kunne lide opgaverne i forbindelse med at sælge, f.eks. at overtale nogen til at købe.



Motiveret af at sælge  
Overbevisende  
Selvsikker

**INTERVIEWSPØRGSMÅL**

- Hvordan vurderer du dine egne salgsevner og -færdigheder?
- Hvad gør du for at overbevise en kunde om at købe noget?
- Hvordan vælger og præsenterer du et produkt, således at det passer til kundens behov og ønsker?

**SERVICEORIENTERING**

Er venlig over for andre og har en åben og imødekommende indstilling. En person med høj Serviceorientering er typisk meget opmærksom på andres følelser og behov og er både forstående og hjælpsom på sit arbejde.



Imødekommende  
Hjælpsom  
Empatisk

**INTERVIEWSPØRGSMÅL**

- Hvad betyder det for dig at være serviceminded?
- Hvad er din styrke, når du giver andre serviceydelser?
- Hvad er den bedste kundeoplevelse, du selv har haft?

**SOCIAL SELVTILLID**

Trives med at være centrum for andres opmærksomhed og starter nemt samtaler med andre. En person med en høj Social Selvtillid udtrykker sig typisk med selvsikkerhed og har indflydelse i sociale situationer.



Udadvendt  
Selskabelig  
Indflydelsesrig

**INTERVIEWSPØRGSMÅL**

- Hvad er din styrke, når du taler med kunder?
- Hvordan tiltrækker du dig opmærksomhed og får kunden interesseret i din service?
- Hvad gør du, hvis kunden ikke kan bestemme sig?

**STRESSTOLERANCE**

Kan håndtere arbejdsopgaver roligt og effektivt i stressende situationer. En person med høj Stresstolerance bevarer typisk fokus og får gennemført sit arbejde også under stressende arbejdsforhold.



Rolig under pres  
Kan klare stressende situationer  
Følelsesmæssigt selvbehersket

**INTERVIEWSPØRGSMÅL**

- Hvordan plejer du at håndtere kundeklager og –kritik?
- Hvis en kunde opfører sig på en truende eller aggressiv måde, hvordan reagerer du så for at løse situationen?
- Hvordan bevarer du roen og arbejder effektivt i stressende situationer?