



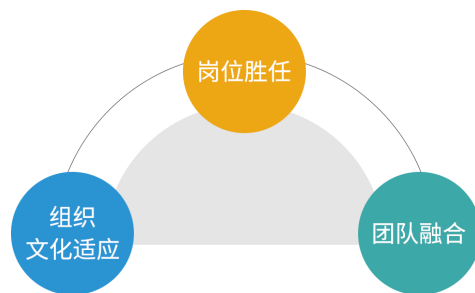
岗位定制测评方案

岗位定制测评方案是一个可支持灵活定制模型的岗位匹配类测评产品。方案中内置了多样化的岗位模型，企业可从能力、胜任潜质、动机价值观等多角度构建符合自身需求的测评方案，对人才进行有针对性的评估。本产品可以帮助企业快速地甄选人才、合理地激励人才、有针对性地培养人才，满足不同企业、不同岗位、不同场景的个性化需求。

考察方式

岗位测评方案通常会通过考查作答者的岗位胜任、团队融合和组织文化适应情况，从三个不同的层面甄选出能胜任岗位工作、快速融入团队并适应组织文化的优秀候选人。但在实际应用中，企业也可结合自身需求灵活进行选择。

- **岗位胜任：**考察个人在岗位上胜任程度，预测工作绩效
- **团队融合：**考察个人与团队的融合程度，为团队搭配及人际适应提供参考
- **组织文化适应：**考察个人价值观与企业倡导的价值观的一致程度，可预测工作满意度及稳定性



产品特点

- **全方位的岗位匹配：**从能力、胜任潜质、动机价值观等多角度对人才进行全面评估，帮助企业快速甄选优秀人才
- **多样化的岗位模型：**提供多个特色岗位标准模板，帮助企业搭建岗位模型，满足不同岗位的差异化需求
- **丰富多元的维度库：**共49个可选维度，考察内容包括思维能力、实践能力、性格、动机、价值观
- **应用性强的测评结果：**呈现作答者的岗位胜任得分、胜任素质得分、团队角色、价值观取向，并据此提出针对性的面试建议、组织管理建议、发展建议等，使用范围广泛，可满足多种场景的应用需求
- **高度自由的灵活定制：**具有强大的定制功能，支持企业灵活选择维度、搭建岗位模型、定制报告模块，满足企业的个性化需求



客服类岗位定义

客服类岗位是通过与客户进行互动，为购买了服务或产品的客户或潜在客户提供服务的岗位。典型岗位包括：售后客服、服务员等。

客服人员主要是与客户建立良好沟通、帮助客户处理产品相关问题的人。客服人员需要快速准确地把握客户意图并作出回应，并且每天的客户接待量非常大，这就要求客户人员能够较好理解客户需求，需要耐心和责任，具备较强的人际技能，并且具有超常的抗压能力和自我调节能力。

客服类岗位作答时间

平均作答时间：37分钟

能力：9分钟

胜任潜质：18分钟

动机价值观：10分钟

测验时限：54分钟

能力：9分钟

胜任潜质：30分钟

动机价值观：15分钟

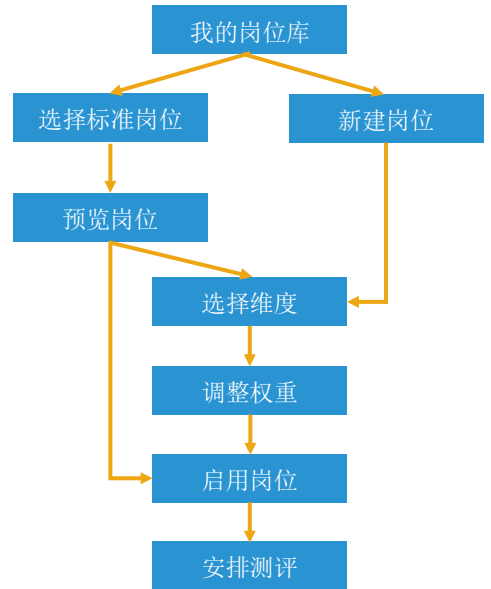
客服类岗位胜任模型

所属类别	维度名称	维度定义	权重
能力	言语推理	能够运用文字材料进行推理，具有对信息作出理解分析，并在此基础上进行推理、论证与评价等深加工的能力。	1.0
胜任潜质	压力承受	面对困难或挫折，能够保持积极乐观的心态，鼓励自己坚持，迅速复原，收获成长。	0.2
	责任心	对责任有准确的认识，自觉投入并认真履行责任与义务。	0.2
	耐心细致	做事有耐心，关注细节之处，愿意做好分内之事的倾向。	0.2
	沟通协调	乐于聆听、理解他人，积极协调各种资源以较好地达成目标。	0.2
	客户导向	挖掘客户的需求，重视客户的感受，尽力为客户提供所需的帮助，以提升客户满意度。	0.2
动机价值观	工作价值观	考察人们对待工作的信念和态度，体现员工在工作生活中表现出的价值取向，以及个体与组织文化价值观的匹配度。	——



定制功能与流程

- 通过导航栏进入【我的岗位库】
- 可基于系统内置标准岗位进行配置，也可完全新建
- 可在维度库内自由选择维度
- 维度选择完成后系统自动匹配题目，生成测评
- 可通过岗位模型预览自行调整维度权重
- 启用岗位模板后，可安排测评



客服岗报告样例（部分）

简介

本报告是根据您提供的测评数据生成的，旨在帮助您了解被测者在本次测评中的表现情况。报告内容仅供参考，不作为任何人事决策的依据。如有任何疑问，请联系您的测评管理员。

测评结果概览

测评得分	85分
测评维度	沟通能力、团队协作、客户服务

测评维度分析

沟通能力：得分 88分，表现优秀。团队协作：得分 82分，表现良好。客户服务：得分 78分，表现中等。

测评结论

被测者在本次测评中表现良好，具备良好的沟通能力和团队协作能力。建议在客户服务方面进一步提升专业技能和服务意识。

结果概述

综合得分：85分

能力分布图：沟通能力 (88%)、团队协作 (82%)、客户服务 (78%)

胜任素质

沟通能力：得分 88分，表现优秀。团队协作：得分 82分，表现良好。客户服务：得分 78分，表现中等。

团队融合

被测者在团队中表现出较强的沟通能力，能够有效协调团队成员的工作。团队协作能力较强，能够主动承担团队任务。

结果概述

组织匹配度：85分

维度	测评内容	得分	匹配度
沟通能力	沟通能力测评	88分	95%
团队协作	团队协作测评	82分	90%
客户服务	客户服务测评	78分	85%

价值提升点

团队协作：提升团队协作能力，增强团队凝聚力。客户服务：提升客户服务意识，提高客户满意度。

职业发展建议

建议参加客户服务培训，提升专业技能和服务意识。加强团队协作，提高团队整体效能。

岗位胜任力评估结果

测评得分：85分

测评维度

沟通能力：88分，表现优秀。团队协作：82分，表现良好。客户服务：78分，表现中等。

测评结论

被测者在本次测评中表现良好，具备良好的沟通能力和团队协作能力。建议在客户服务方面进一步提升专业技能和服务意识。

岗位胜任力评估结果

测评得分：85分

测评维度

沟通能力：88分，表现优秀。团队协作：82分，表现良好。客户服务：78分，表现中等。

测评结论

被测者在本次测评中表现良好，具备良好的沟通能力和团队协作能力。建议在客户服务方面进一步提升专业技能和服务意识。

测评建议

建议参加客户服务培训，提升专业技能和服务意识。加强团队协作，提高团队整体效能。

测评结论

被测者在本次测评中表现良好，具备良好的沟通能力和团队协作能力。建议在客户服务方面进一步提升专业技能和服务意识。

组织管理建议

建议加强团队协作，提高团队整体效能。提升客户服务意识，提高客户满意度。

测评结论

被测者在本次测评中表现良好，具备良好的沟通能力和团队协作能力。建议在客户服务方面进一步提升专业技能和服务意识。

如何进行发展

建议参加客户服务培训，提升专业技能和服务意识。加强团队协作，提高团队整体效能。

测评结论

被测者在本次测评中表现良好，具备良好的沟通能力和团队协作能力。建议在客户服务方面进一步提升专业技能和服务意识。

(仅供样式参考)