



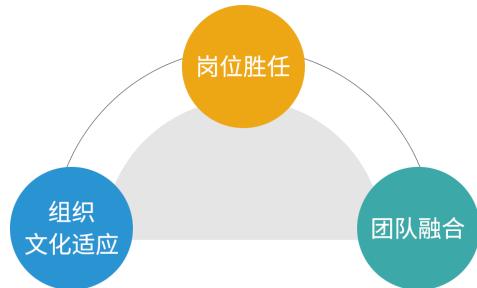
岗位测评方案

岗位测评方案是一个可支持灵活配置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
- **高度自由的灵活配置：**具有强大的配置功能，支持企业灵活选择维度、搭建岗位模型、配置报告模块，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，这就要求客户服务人员能够较好理解客户需求，需要耐心和责任心，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：38分钟

能力：10分钟

胜任潜质：18分钟

动机价值观：10分钟

测验时限：55分钟

能力：10分钟

胜任潜质：30分钟

动机价值观：15分钟

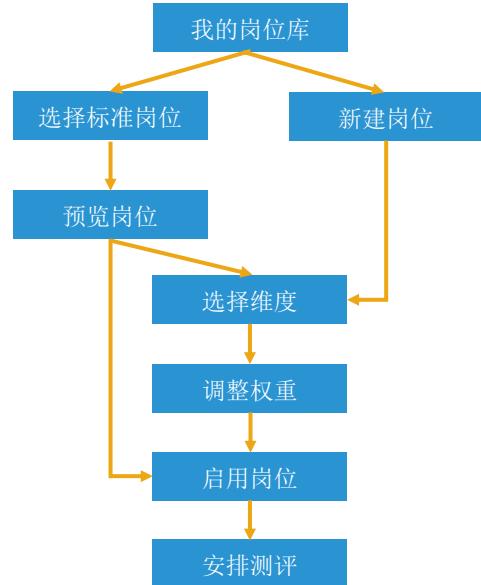
客服类岗位胜任模型

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、论证与评价等深度加工的能力。	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。	—



配置功能与流程

- 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

感谢您使用智鼎在线测评系统！您的测评结果将帮助我们为您提供更好的服务。以下是对测评结果的综合分析，让您更全面地了解自己的职业能力。

综合建议

总分 86, 强烈推荐 ★★★★★ 考虑到您高于平均水平的人数。

能力

能力	百分比	说明
高责任心	94%	高责任心人群占 94% 的人。
耐心细致	94%	耐心细致人群占 94% 的人。
细心谨慎	94%	细心谨慎人群占 94% 的人。
沟通协调	94%	沟通协调人群占 94% 的人。
客户导向	94%	客户导向人群占 94% 的人。
逻辑思维	94%	逻辑思维人群占 94% 的人。

优势与不足

● 相对优势：沟通协调、客户导向、细心谨慎、耐心细致、责任心强。

● 相对不足：逻辑思维、细心谨慎、耐心细致、责任心强。

职业建议

1. 建议提升逻辑思维能力，特别是数据分析和问题解决的能力，有助于提高工作效率和质量。

2. 建议加强客户导向，特别是在处理客户投诉时，能够更好地理解和满足客户需求，提升客户满意度。

3. 建议培养细心谨慎的习惯，特别是在处理细节工作时，能够减少错误，提高工作质量。

4. 建议提升耐心细致的能力，特别是在处理复杂问题时，能够保持耐心，仔细分析，找到解决问题的方法。

5. 建议加强责任心，特别是在处理紧急情况时，能够保持冷静，认真负责地完成任务。

结果报告

综合建议

总分 86, 强烈推荐 ★★★★★ 考虑到您高于平均水平的人数。

能力

能力	百分比	说明
A类能力	94%	责任心强、耐心细致、细心谨慎、沟通协调、客户导向、逻辑思维。
B类能力	94%	细心谨慎、逻辑思维、耐心细致、责任心强、客户导向、细心谨慎。
C类能力	94%	细心谨慎、逻辑思维、耐心细致、责任心强、客户导向、细心谨慎。

优势与不足

● 相对优势：责任心强、耐心细致、细心谨慎、沟通协调、客户导向、逻辑思维。

● 相对不足：细心谨慎、逻辑思维、耐心细致、责任心强、客户导向、细心谨慎。

职业建议

1. 建议提升逻辑思维能力，特别是数据分析和问题解决的能力，有助于提高工作效率和质量。

2. 建议加强客户导向，特别是在处理客户投诉时，能够更好地理解和满足客户需求，提升客户满意度。

3. 建议培养细心谨慎的习惯，特别是在处理细节工作时，能够减少错误，提高工作质量。

4. 建议提升耐心细致的能力，特别是在处理复杂问题时，能够保持耐心，仔细分析，找到解决问题的方法。

5. 建议加强责任心，特别是在处理紧急情况时，能够保持冷静，认真负责地完成任务。

结果报告

综合建议

总分 86, 强烈推荐 ★★★★★ 考虑到您高于平均水平的人数。

能力

能力	百分比	说明
A类能力	94%	责任心强、耐心细致、细心谨慎、沟通协调、客户导向、逻辑思维。
B类能力	94%	细心谨慎、逻辑思维、耐心细致、责任心强、客户导向、细心谨慎。
C类能力	94%	细心谨慎、逻辑思维、耐心细致、责任心强、客户导向、细心谨慎。

优势与不足

● 相对优势：责任心强、耐心细致、细心谨慎、沟通协调、客户导向、逻辑思维。

● 相对不足：细心谨慎、逻辑思维、耐心细致、责任心强、客户导向、细心谨慎。

职业建议

1. 建议提升逻辑思维能力，特别是数据分析和问题解决的能力，有助于提高工作效率和质量。

2. 建议加强客户导向，特别是在处理客户投诉时，能够更好地理解和满足客户需求，提升客户满意度。

3. 建议培养细心谨慎的习惯，特别是在处理细节工作时，能够减少错误，提高工作质量。

4. 建议提升耐心细致的能力，特别是在处理复杂问题时，能够保持耐心，仔细分析，找到解决问题的方法。

5. 建议加强责任心，特别是在处理紧急情况时，能够保持冷静，认真负责地完成任务。

岗位评价结果

本测评从两个方面对您的两个方面进行综合分析并给出最终结果。

综合评价

综合评价得分：86 分，综合评价等级：95%。综合评价结果综合考虑了您的各方面能力，包括但不限于专业技能、经验、态度等。

详细描述

综合评价得分：86 分，综合评价等级：95%。综合评价结果综合考虑了您的各方面能力，包括但不限于专业技能、经验、态度等。

岗位胜任性报告

本测评结果能帮助您评估自身在不同岗位上的胜任能力。

胜任特征

分数 (0-100)

详细描述

● 责任心 对工作有责任感，对自己和他人认真负责，努力做好自己的工作。

● 因果通顺 能够清晰地表达自己的想法，逻辑严密，条理清晰，能够清楚地表达自己的观点。

● 细心相待 对客户非常关心，能够细心地对待每一个客户，耐心地解答每一个客户的疑问。

● 沟通协调 能够很好地与他人沟通，能够有效地解决冲突，能够很好地处理人际关系。

● 客户导向 对客户非常关心，能够细心地对待每一个客户，耐心地解答每一个客户的疑问。

面试建议

本测评结果能帮助您评估自身的面试表现，以便您在面试中更好地展示自己，从而获得更好的面试机会。

面试技巧

使用SCE模型面试技巧

胜任特征面试问题

胜任特征面试问题

组织管理建议

综合管理建议：对于组织管理方面的建议，您可以参考以下几点：

如何进行发展

建议：不断提升自己的专业技能，特别是数据分析和问题解决的能力，有助于提高工作效率和质量。

员工管理

建议：关注员工的身心健康，特别是身体和心理的健康，确保员工能够保持良好的状态，从而更好地完成工作。

客户管理

建议：关注客户的需求，提供优质的客户服务，努力提升客户满意度。

组织管理建议

综合管理建议：对于组织管理方面的建议，您可以参考以下几点：

如何进行发展

建议：不断提升自己的专业技能，特别是数据分析和问题解决的能力，有助于提高工作效率和质量。

员工管理

建议：关注员工的身心健康，特别是身体和心理的健康，确保员工能够保持良好的状态，从而更好地完成工作。

客户管理

建议：关注客户的需求，提供优质的客户服务，努力提升客户满意度。

(仅供参考)