

BRIGHT

ONNISTU ASIAKASPALVELUHENKILÖSTÖN REKRYTOINNEISSA

LOISTAVA ASIAKASPALVELU ON AVAIN YRITYKSEN MENESTYKSEEN

BRIGHTin avulla tunnistat vaivattomasti teille sopivimmat työnhakijat ja saat nostettua yrityksenne tarjoaman palvelukokemuksen kirkkaimpaan kärkeen

master™
VALUE PEOPLE

PAREMPAA ASIAKASPALVELUA





LÖYDÄ PALVELUHENKISIMMÄT TYÖNTEKIJÄT



Asiakkaat kertovat muille saamastaan palvelusta. Mitä parempi yrityksen maine on, sitä useammat suosittelevat sitä muille ja asiakaskunta kasvaa.

Autamme asiakkaitamme määrittelemään

- miten työntekijä toimii, jotta asiakkaan odotukset ylittyvät
- tunnistamaan millaista käyttäytymistä ja asennetta palvelutilanteet edellyttävät

BRIGHTin avulla asiakaspalvelun taso nousee ja rekrytointiprosessi tehostuu.

Online-testi oikean käyttäytymisen tunnistamiseen

BRIGHT selvittää palveluhenkisyttä edellyttävissä tehtävissä onnistumisen kannalta kriittisen käyttäytymisen ja asenteen, jota on vaikea tunnistaa CV:stä tai hakemuksesta.

BRIGHT on työntekijöiden seulonta- ja valintamenetelmä esimerkiksi vähittäiskaupan, matkailu- ja ravintola-alan, kuljetusalan, virkistyspalveluiden sekä puhelinpalveluiden rekrytointiin.

BRIGHT on tarkoitettu apuvälineeksi esimiehille, jotka palkkaavat työntekijöitä asiakaspalvelutehtäviin. Saatavilla on useita kielivaihtoehtoja, mm. suomi, ruotsi ja englanti.

Skaalat

BRIGHT sisältää erilliset validoidut skaalat, jotka mittaavat seuraavia käyttäytymisiä ja asenteita:

- huolellisuus
- palveluhenkisyys
- sosiaalinen itsevarmuus
- stressinsietokyky
- myynnillinen itseluottamus
- suoraselkäisyys

Vastausten luotettavuus

BRIGHT sisältää ominaisuuden, jonka avulla voidaan mitata vastauksen luotettavuutta. Vääristyneet tai epäpätevät vastaukset voidaan jättää huomiotta.

MIKÄ ON BRIGHT?

- + Online -testi, joka mittaa palveluhenkisiin tehtäviin tarvittavaa käyttäytymistä ja asennetta
- + Helppokäyttöinen ja nopea täyttää
- + Soveltuu erinomaisesti suurten hakijamäärien seulontaan
- + Eri skaaloja voidaan käyttää organisaation ja tehtävän vaatimusten mukaan joustavasti

MITEN BRIGHT AUTTAA SINUN ORGANISAATIOTIASI?

- + Asiakaspalvelun taso nousee
- + Työntekijät tuottavat parempia palvelukokemuksia
- + Hakemusten käsittelyyn kuluva aika lyhenee
- + Rekrytointien osuvuus paranee

"Käytämme BRIGHT-testiä vartijoiden rekrytoinnissa ja hyödynnämme asiakas-yritystemme asettamia kriteerejä arvioinnissa.

Näin toimien pystymme tavoittelemaan täydellistä palveluprofiilia."

**HR-PÄÄLLIKÖ
LAILA MADSEN,
SECURITAS A/S**