

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.

Skaalat

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

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

BRIGHT sisältää ominaisuuden, jonka avulla voidaan mitata vastauksen luotettavuutta. Väärin 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 ORGANISAATIOASI?

- + 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**