

CLIENT

Verkäufer und Kundenberater

Kunden- und verkaufsorientierte Mitarbeiter sind ein wichtiger Erfolgsfaktor im Unternehmen. Sie haben entscheidenden Einfluss auf den geschäftlichen Erfolg und prägen zudem das Bild des Unternehmens im Markt und in der Öffentlichkeit. Eine gute Auswahlentscheidung beeinflusst daher nicht nur das operative Unternehmensergebnis sondern auch die Marken- und Imagebildung. Das Testverfahren CLIENT unterstützt Sie bei der zielsicheren Besetzung von Positionen, die einen Multiplikator für Ihr Unternehmen darstellen.

Fokus

CLIENT richtet sich an Funktionen, welche für die Gestaltung von Kundenbeziehungen und die Realisierung von Verkaufsergebnissen verantwortlich sind, wie z.B. Kundenberater, Verkäufer, Aussendienstmitarbeiter, Call-Center Agents etc.

Dauer

ca. 85 Minuten

Testergebnisse	Verlauf		
Gesamtergebnis	101		49,29%
Allgemeine Intelligenz	88		10,93%
Extraversion	106		72,16%
Emotionale Stabilität	107		75,44%
Verträglichkeit	86		8,15%
Gewissenhaftigkeit	104		66,71%
Berufliche Leistungsmotivation	110		82,19%
Vertrauen in die eigene Leistung	97		38,60%
Kunden- und Serviceorientierung	103		59,93%
Urteilsvermögen in Kundensituationen	106		74,16%

Dimensionen

Allgemeine Intelligenz ist die Fähigkeit numerische, sprachliche und bildliche Informationen aufzunehmen, zu verarbeiten und daraus schnell folgerichtige und korrekte Ergebnisse abzuleiten. Verkäufer und Kundenberater benötigen eine hohe allgemeine Intelligenz um die Bedürfnisse der Kunden nachvollziehen und richtig beantworten zu können.

Extraversion beschreibt die Fähigkeit, aktiv Kontakt mit anderen aufzubauen und aufrechtzuerhalten sowie Aktivität und Tatendrang an den Tag zu legen. Die Wendung nach aussen ist für Verkäufer und Kundenberater besonders wichtig, da sie ständig im Kontakt mit neuen Personen sind, aktiv Gespräche aufbauen und sich auch im Mittelpunkt wohlfühlen müssen.

Emotionale Stabilität misst die individuellen Unterschiede im Umgang mit Belastungen und Stress sowie den Umgang mit Misserfolgen, da diese ein wichtiges Indiz für die Motivation und Leistungserbringung ist. Gerade Verkäufer und Kundenberater begegnen regelmässig schwierigen Kundensituationen und müssen den Biss haben, auch nach Misserfolgen nicht aufzugeben.

Verträglichkeit misst das zwischenmenschliche Verhalten und beurteilt die Bereitschaft des Einzelnen auf die Interessen und die Bedürfnisse des Gegenübers einzugehen. Verkäufer und Kundenberater müssen sowohl die Interessen des Kunden als auch die des Unternehmens vertreten, was oft ein schwieriger Balanceakt ist und Fingerspitzengefühl im Umgang mit dem Kunden erfordert.

Gewissenhaftigkeit schätzt das Ausmass an Pflichterfüllung sowie die Neigung zur Sorgfalt, Genauigkeit und Zuverlässigkeit ein und gibt Aufschluss über die Qualität und Fehlerfreiheit der erbrachten Leistung. Service- oder Dienstleistungen müssen höchsten Ansprüchen genügen und im einwandfreien Zustand termingerecht dem Kunden angeboten werden.

Berufliche Leistungsmotivation prüft die individuelle Einstellung zur eigenen Arbeit und Leistung und ermöglicht Aussagen über Selbständigkeit, Ausdauer und Zielorientierung einer Person. Eine ausgeprägte Leistungsmotivation gibt Verkäufern und Kundenberatern genügend Ehrgeiz und Motivation um Kunden von Produkten- und Dienstleistungen zu überzeugen.

Vertrauen in die eigene Leistung ist die Fähigkeit sich selbst für Erfolge verantwortlich zu fühlen, das eigene Handeln zu bestimmen und Selbstvertrauen in die eigene Leistungsfähigkeit aufzuweisen. Verkäufer und Kundenberater, die von ihrer Leistungsfähigkeit überzeugt sind und selbstsicher auftreten, können auch andere für Produkte oder Dienstleistungen gewinnen.

Kunden- und Serviceorientierung misst die Fähigkeit, Bedürfnisse und Erwartungen von Kunden zu erkennen und Kundenzufriedenheit herzustellen. Dies ist eine Grundvoraussetzung für kundenorientiertes Handeln von Verkäufern und Kundenberatern.

Urteilsvermögen in Kundensituationen betrachtet die Fähigkeit, Situationen richtig zu beurteilen und das Handeln darauf auszurichten. Erfolgreichen Verkäufer und Kundenberater gelingt es, situationsadäquat und kundenspezifisch zu handeln.