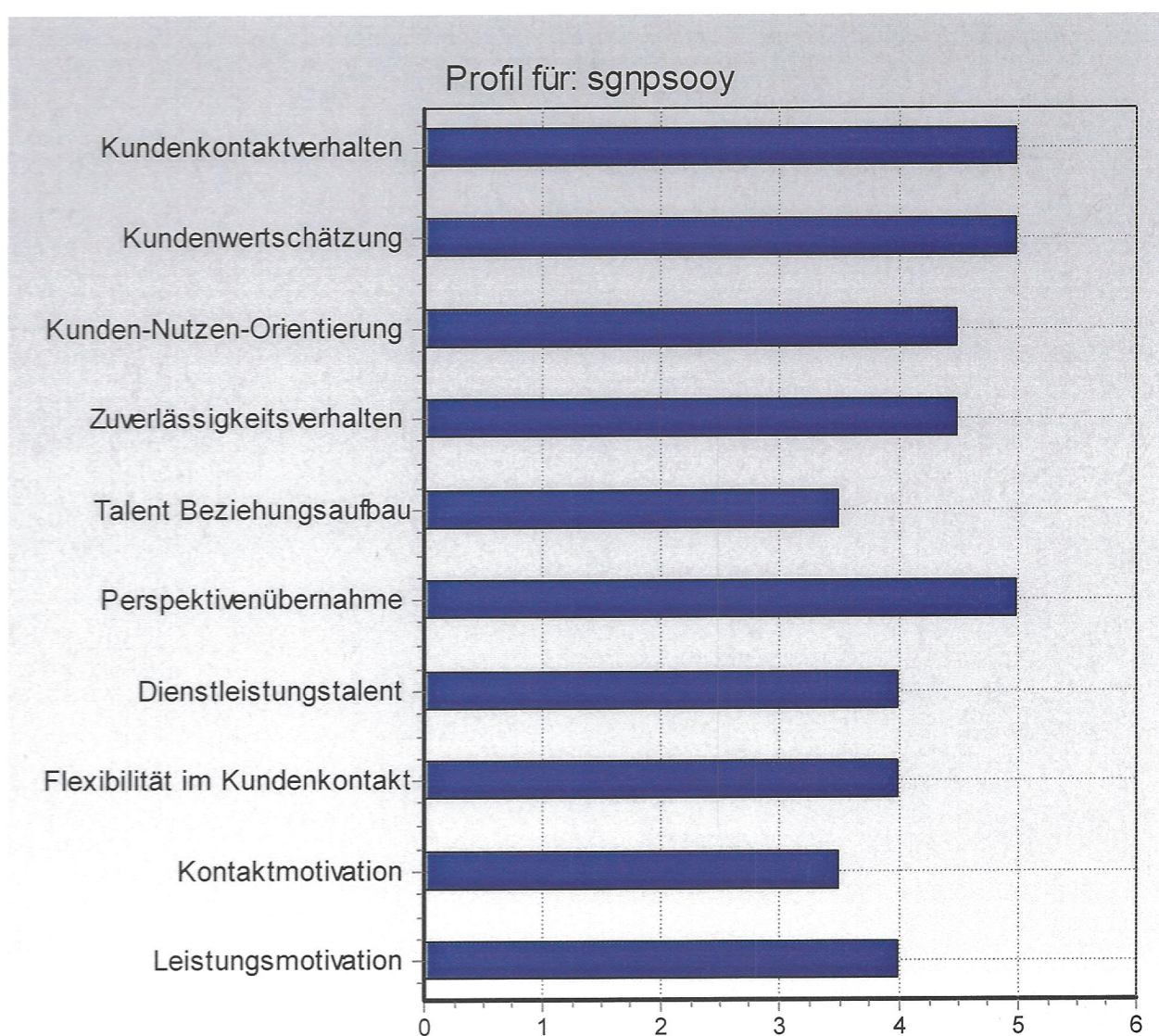


Ergebnisse des Diagnosesystems Kundenkontaktkompetenz

Kennung: sgnpsooy

Kunden-Nähe-Index:

4



Interpretationshilfe

Hier finden Sie stichwortartig alle Hinweise, die zum Verständnis des Ergebnis des Diagnosesystems Kundenkontaktkompetenz wichtig sind.

Der Kunden-Nähe-Index (Platzierungsempfehlung auf der Skala von 1 - 4):

- 1 = für den Kundenkontakt nicht geeignet
- 2 = für den Kundenkontakt bedingt geeignet, Schwächen müssen ausgeglichen werden.
- 3 = für den Kundenkontakt geeignet, Schwächen sollten ausgeglichen werden.
- 4 = hohe Kundenkontaktkompetenz

Das Profil (Skalierung von 1 - 6)

- 1 = weit unterdurchschnittlich
- 3,5 = durchschnittlich
- 6 = weit überdurchschnittlich

Die Bedeutung der einzelnen Skalen

1. Kundenkontaktverhalten

Kontaktaufnahme / Gesprächsatmosphäre / Gesprächsklima

2. Kundenwertschätzung

Wertschätzung / Vertrauen in den Gesprächspartner / Anerkennung

3. Kunden-Nutzen-Orientierung

Kundennutzen / Konsenswille / Dienstleistungsverständnis /

4. Zuverlässigkeitsverhalten

Verbindlichkeit / Schaffen von Vertrauen / Zuverlässigkeit

5. Talent Beziehungsaufbau

Kontaktfreude / Gesellschaftsorientierung / Beziehungspflege

6. Perspektivenübernahme

Kundenverständnis / Menschenkenntnis / Situationsgefühl

7. Dienstleistungstalent

Kundenorientierung / Dienstleistungsorientierung / positive Grundeinstellung zur Dienstleistung

8. Flexibilität im Kundenkontakt

Geistige Beweglichkeit / Flexibilität / Aufgeschlossenheit / Lösungsorientierung

9. Kontaktmotivation

Kontaktwille / Kontaktfreude / Akzeptanz

10. Leistungsmotivation

Leistungsorientierung / Leistungsbewusstsein / Leistungswille