

Service First - Lathund för återkoppling

Syfte

Vi använder personlighetstestet Service First som en del i vår urvalsprocess. Det gör vi för att vi vet att verktyg som exempelvis Service First gör urvalsprocesser mer **träffsäkra och rättvisa** för de som söker den utlysta tjänsten. Alla personer bedöms alltså på samma sätt och bedöms på det som är relevant.

Vad Service First är

Service First är ett personlighetstest som mäter egenskaper som vi vet spelar stor roll i yrken som kretsar kring service. De handlar om i vilken utsträckning man har ett **aktivt serviceinriktat bemötande** och hur mycket en person är intresserad av att ge artig service på ett hjälpsamt sätt. Många av oss är serviceorienterade när vi blir tillfrågade om hjälp men när det kommer till att agera aktivt och initiativtagande i servicesammanhang så skiljer sig människor åt.

Varför Service First

används i rekryteringen

För den tjänst som du sökt vet vi sedan tidigare att det är väldigt viktigt att vara aktivt serviceinriktad genom att **initiera kontakt med kunder och aktivt komma med råd och förslag i olika servicesituationer**. Det är minst lika viktigt som att ha relevant erfarenhet inom området vilket är anledningen att vi använder testet i urvalsprocessen.

Högt resultat

(7-10 poäng)

(delge ej poäng till kandidaten)

Personer som får liknande resultat som du vid fått det här tillfället brukar beskrivas ha tydlig tillgång till ett serviceinriktat bemötande och vara mycket intresserade av att ge aktiv och artig service på ett hjälpsamt och personligt sätt.

Genomsnittligt resultat

(3-6 poäng)

(delge ej poäng till kandidaten)

Personer som får liknande resultat som du vid fått det här tillfället brukar beskrivas kunna ha ett serviceinriktat bemötande och vara intresserade av att ge aktiv och artig service på ett hjälpsamt och personligt sätt när det krävs.

Lågt resultat

(0-2 poäng)

(delge ej poäng till kandidaten)

Personer som får liknande resultat som du vid fått det här tillfället brukar beskrivas som mindre angelägna att aktivt initiera första kontakt med kunder utan hellre låta kunden ta första kontakten.