



Customer Service Profile™ 客户服务形象测评(CSP)衡量候选人与企业特定服务岗位的适配程度，常用于客服人员甄选、入职与管理。客户服务形象测评(CSP)还评估

现有/未来员工的客户服务理念，将之与企业雇主的客服理念进行对比，发现两者的差异。

为何对客服人员进行评估？

在入职或甄选面谈中，员工可能会迎合企业的期望来组织自己的交谈而不会说出事实。此外，很多员工在岗位上的成功取决于他们所在企业以及所从事的岗位类型。因此，他们的成功很少能自动传递到下一个企业雇主或下一个岗位上。一个失败的招聘决策，尤其是客服岗位所产生的成本是相当高的，包括招聘及后续成本、低下的效率、流失的营收、对企业声誉的潜在影响等。

客户服务形象测评专门针对从事客服岗位的候选人进行测评，对候选人的行为和动机提出客观和深入的解读，帮助企业做出更高质量的招聘、晋升和组织性决策。管理人员通过这些信息可以在员工的能力发挥与辅导上进行有效管理。



先选择适合该职位的优秀人才；培养和激励他们，为他们提供成长的机会，如此，你的企业将会获得成功。

——J.W. Marriott



如何开展Customer Service Profile™客户服务形象测评？

在实施测评前，Profiles顾问将首先邀请您回答一份问卷，帮助您建立某个客服岗位的职业适应性样本。这些样本将作为基准，用于和候选人的测评结果进行比较。

建立职业适应性样本后，Profiles测评中心将发送测评邀请邮件给候选人，也可以由招聘经理/HR部门人员将此邮件转发给测评者。

实施测评时，您无须进行监控。候选者可随时通过网络进行作答。Profiles测评中心将在候选人完成作答后立即生成报告并发送给招聘经理。

该报告可作为招聘经理面试、筛选或入职流程的甄选工具。

定义	企业现有员工或应聘者的客户服务水平与客户方的顾客服务实践的一致性。
衡量维度	<p>A. 现有员工或应聘者的客户服务理念</p> <p>B. 个体行为特征：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 信任 • 同理心 • 专注 • 得体 • 遵守规则 • 灵活性 <p>C. 工作熟练程度：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 词汇 • 数字
测评用时	45 分钟
定制化满足客户需求	<ul style="list-style-type: none"> • 制定独特的企业服务理念 • 按部门制定职位适应性样本
报告类型	<ul style="list-style-type: none"> • 个人报告 • 招聘报告 • 辅导报告 • 候选人匹配报告 • 企业服务理念 • 企业服务一致性
信效度验证	2003, 2006, 2008, 2009, 2010, 2012
测评方式	网络测评/纸笔书面测评
报告处理	网络系统生成