



CCSQ står for Customer Contact Style Questionnaire og er en personlighetstest spesielt rettet mot personale som skal ha omfattende kundekontakt.

Personlighetstesten CCSQ gir informasjon om en persons typiske atferd i en arbeidssituasjon. Testen gir en profil med 16 personlighets-egenskaper som er viktige ved salg og kundeservice. CCSQ er spesielt utviklet for:

- ✓ Å gi et allsidig bilde av personlighets-egenskaper som er relevante ved salgs- og serviceyrker.
- ✓ Å kunne benyttes i seleksjons- så vel som i utviklingssammenheng

CCSQ kan administreres i papir-og-blyant-versjon på en lokal PC eller over Internett. SHL har utviklet et eget analyseprogram som skriver ut tolkninger på grunnlag av data fra CCSQ.

Personlighetstesten er normert på norsk for 621 medarbeidere innen ulike service- og salgfunksjoner. SHL Norge har også gjennomført flere valideringsstudier. Ta gjerne kontakt for ytterligere dokumentasjon på testens vitenskapelige kvaliteter og nytteverdi.

RELASJONER**Overbevisende**

Liker å selge, forhandle og påvirke andre

Behersket

Er tilbakeholden med å vise irritasjon, kritiserer sjelden andre åpent, er tålmodig

Omtenkksom

Er sensitiv og forståelsesfull overfor andre, er innstilt på å yte sitt ytterste for å hjelpe andre

Beskjeden

Er tilbakeholden om egne prestasjoner, unngår å snakke om seg selv

Samarbeidsorientert

Liker gruppearbeid, vil gjerne utvikle konstruktive relasjoner til andre

Sosialt aktiv

Er utadvendt, pratsom og sikker sammen med ulike typer mennesker, liver opp gruppeaktiviteter

TENKESTIL**Analytisk**

Liker å analysere informasjon, arbeider gjerne med data, løser problemer ved å undersøke fakta

Nytenkende

Genererer mange ulike idéer og fantasifulle eller originale løsninger

Fleksibel

Er åpen for nye framgangsmåter og tilpasser seg raskt til endrede omstendigheter

Metodisk

Planlegger framover, forbereder seg grundig, prioriterer og strukturerer arbeidet

Detaljbevisst

Er nøyaktig, kontrollerer detaljer, er ryddig og ordentlig

Samvittighetsfull

Er villig til å stå på, overholder tidsfrister, sikrer seg at arbeidsoppgaver fullføres i tide

FØLELSER**Avslappet**

Takler stress ved å forholde seg rolig, tåler kritikk og ser ting i et positivt lys

Konkurransorientert

Vil vinne for enhver pris, hater å tape, vil alltid være best

Prestasjonsorientert

Setter høye personlige mål, stimuleres av utfordringer, vil stadig forbedre egne prestasjoner

Energisk

Liker et høyt tempo og å ha mye å gjøre, kan opprettholde et høyt aktivitetsnivå over lang tid