



SEC - SERVİS YETKİNLİKLERİ ENVANTERİ © DEĞERLENDİRME RAPORU	
ADI, SOYADI:	Örnek Kişi
KURUMU:	XYZ
GÖREVİ:	Servis Elemanı
ÖLÇÜM TARİHİ:	XX.XX.XXXX



İnönü Cad. Üçler Apt. 15/5 Gümüşsuyu Taksim 34437 İstanbul
Tel: (212) 293 83 45 Fax: (212) 243 07 38
www.pmetrica.com E-mail: info@pmetrica.com

SEC - SERVİS YETKİNLİKLERİ ENVANTERİ ©

YETKİNLİK GRUPLARININ TANIMLARI

SEC - Servis Yetkinlikleri Envanteri, Müşteri Yaklaşımı, İlişki Yönetimi, Kişisel Farkındalık, Ortam Uyumu ve Fonksiyonel Yetkinlikler olmak üzere beş temel yetkinlik alanı ve alt unsurlarında bireyin müşteriye hizmet alanında sergilediği yetkinlik boyutunu norm değerlerle karşılaştırmalı olarak ölçümlenmektedir. Bu beş temel yetkinlik alanının özet tanımları aşağıda verilmektedir.

Müşteri Yaklaşımı:

Müşteri yaklaşımı boyutu bireyin müşteri kavramına yaklaşımını, hizmet verirken müşterilerin önemini bilinç düzeyini, müşteri ihtiyaçlarını karşılamada algı, düşünce, tutum ve davranış yetkinliğini kapsar.

Bu boyuttaki skorlar bireyin müşteri odaklılık ve hizmet odaklılık unsurlarında farkındalık ve yetkinliğini ölçümlenmektedir.

Norm değerlerin üstünde skor elde eden bireylerin müşteri ilişkileri ve müşteriye hizmet alanlarında müşteri beklentilerini başarılı bir şekilde karşılayabilme potansiyeline sahip oldukları söylenebilir.

İlişki Yönetimi:

İlişki yönetimi boyutu bireyin gerek iç gerekse dış müşteriye yönelik tutum ve davranışlarıyla ilişkilerini nasıl yönettiği ve kendisini ilişki boyutunda nasıl konumlandığını belirler.

İlişki yönetimi boyutundaki skorlar iletişim, etkileme ve ikna, empati, çatışma, stres algısı gibi sosyal düzeyde ilişkileri yönlendiren unsurlardaki yetkinlikleri ölçümlenmektedir. Özellikle stres algısının yüksek olduğu koşullarda kontrolü zor bir boyut olduğu dikkate alınmalıdır.

Norm değerlerin üstünde skor elde eden bireylerin ilişki yönetimi açısından başarılı olma potansiyeli gösterdikleri söylenebilir.

Kişisel Farkındalık:

Kişisel farkındalık, bireyin kendi duygularını ve hissettiklerini gerçekleştirdiği anda farketmesini ve belli durumlardaki olası davranışlarını anlamasıyla ilgilidir. Olaylar karşısında görülen ve gösterilen tepkilerin fark edilmesi ve bu tepkilerin anlamlandırılarak şekillendirilebilmesi boyutunu içerir.

Bu boyut bireyin pozitif düşünme, özgüven, başarı odaklılık ve duygusal farkındalık gibi unsurlarının yanı sıra değerlerine bağlılık ve kişisel bütünlük alanlarında yetkinliğini ölçümlenmektedir.

Norm değerlerin üstünde skor elde eden bireylerin yüksek farkındalığa sahip olduğu, duygularını kontrol edebildiği ve bunu düşünce, tutum ve davranışlarına yansıtılabildiği söylenebilir.

Ortam Uyumu:

Ortam uyumu boyutu bireyin özellikle kurum içi, ekip ve sosyal çevresiyle olan uyum düzeyinin yanı sıra kurum değer ve standartlarına uyum yaklaşımını da belirler.

Ortam uyumu boyutundaki skorlar bireyin değişime açıklık, işbirliğine ve ekip çalışmasına yatkınlık ve kurumsal farkındalık alanlarındaki algı ve yetkinliklerini ölçümlenmektedir.

Norm değerlerin üstünde skor elde eden bireylerin ortam uyumu boyutunda çevresiyle olan ilişkilerinde algı, duyarlılık ve uyum açısından başarı gösterdikleri söylenebilir.

Fonksiyonel Yetkinlikler:

Fonksiyonel yetkinlikler boyutu bireyin iş ortamında çalışma performansını olumlu yönde etkileyebilecek düşünme yapısı, eylem yapısı ve zaman bilinci unsurlarına odaklanmaktadır.

Norm değerlerin üstünde skor elde eden bireylerin iş ve görev performanslarının başarı düzeyinin yüksek olma potansiyeli olduğu söylenebilir.

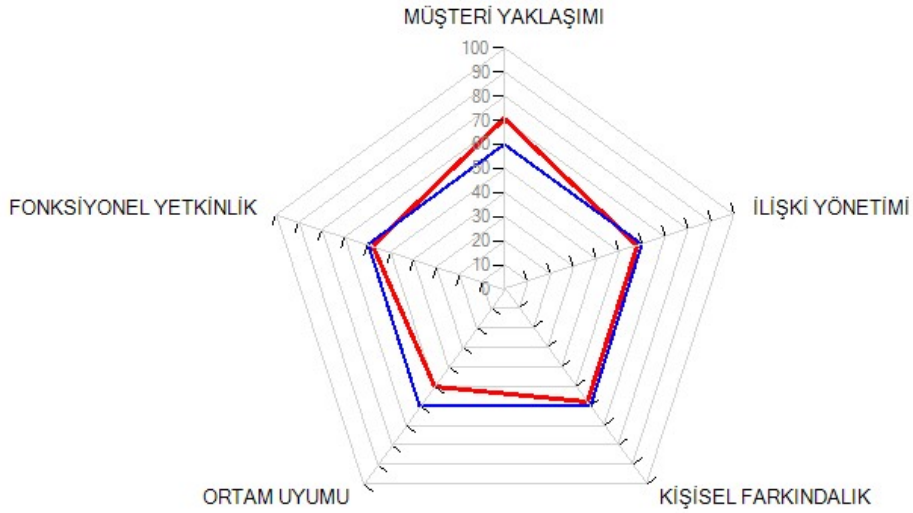
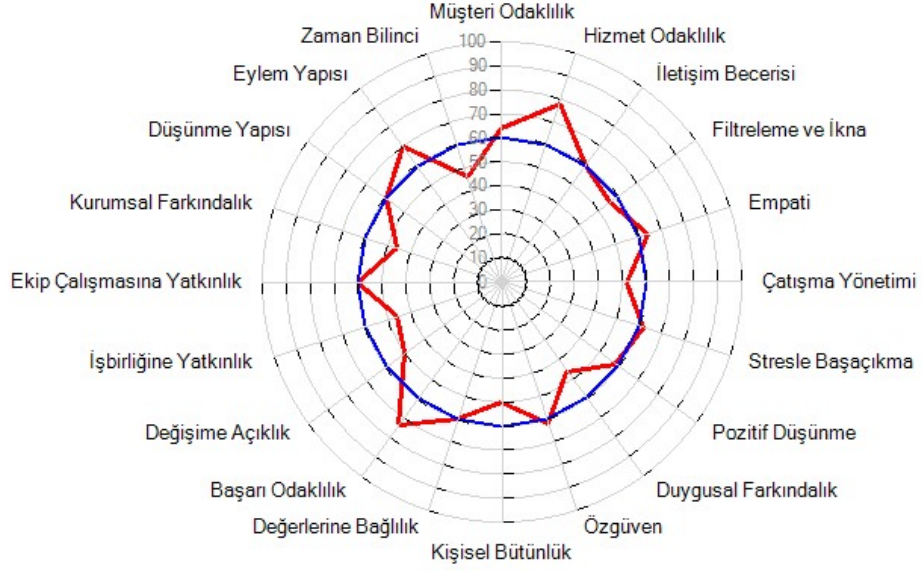
SEC - SERVİS YETKİNLİKLERİ ENVANTERİ ©

Asec5		0-10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	
MÜŞTERİ YAKLAŞIMI	71											
Müşteri odaklılık	64											
Hizmet odaklılık	78											
İLİŞKİ YÖNETİMİ	58											
İletişim becerisi	60											
Etkileme ve ikna	56											
Empati	64											
Çatışma yönetimi	52											
Stresle başa çıkma	62											
KİŞİSEL FARKINDALIK	58											
Pozitif düşünme	58											
Duygusal farkındalık	46											
Özgüven	62											
Kişisel bütünlük	50											
Değerlerine bağlılık	60											
Başarı odaklılık	74											
ORTAM UYUMU	50											
Değişime açıklık	50											
İşbirliğine yatkınlık	46											
Ekip çalışmasına yatkınlık	60											
Kurumsal farkındalık	46											
FONKSİYONEL YETKİNLİK	58											
Düşünme yapısı	60											
Eylem yapısı	70											
Zaman bilinci	46											

- Tabloda görülen mavi ile boyanmış alanlar uyarlanmış norm değerlerini gösteren ölçektir.
- Turuncu ile taranmış alanlar bireyin envanter skorlarının grafikte ölçeklendirilen aralığıdır.

SEC - SERVİS YETKİNLİKLERİ ENVANTERİ ©

Asec5



- Radar grafiklerindeki mavi çizgi norm değeri gösteren, uyarlanmış ölçektir.
- Kırmızı çizgi bireyin yetkinlik skorlarından oluşturulmuştur.

SEC - SERVİS YETKİNLİKLERİ ENVANTERİ ©

TABLULARIN YORUMU:

SEC - SERVİS YETKİNLİKLERİ ENVANTERİ duygusal, bilişsel ve fonksiyonel yönden bireyin müşteriye hizmet verirken sergilediği yetkinlik profilini belirlemeye yönelik bir envanterdir.

Ana tabloda bireyin ilgili yetkinlik için elde ettiği hesaplanan skor belirtilmekte ve bu skorun düştüğü yüzde aralık işaretlenmektedir. Uyarlanmış norm değerler %60 +/- %10 olmak üzere tabloda belirtilmektedir. Norm değerler ilgili alanda yetkin ve başarılı olarak tanımlanan örneklem grubunun skorlarından hesaplanmaktadır. Bireyin elde ettiği skorlar ilgili yetkinlikte norm değerinin içinde altında ya da üstünde kaldığı dikkate alınarak yorumlanabilir. Norm değerle örtüşen bir skor, bireyin o boyutta toplumdaki geneli ve normali oluşturan diğer kişilerle/çoğunlukla benzer yetkinliğe/düşünceye/davranışa sahip olduğunu gösterir. Düşük skorlar ilgili boyutta normla uyumsuzluğu, yüksek skorlar ise yüksek potansiyeli gösterir.

- 0-40 arası skorlar bireyin ilgili yetkinliğe sahip olmadığını/bu yetkinliği çoğu zaman göstermediğini belirler.
- 41-60 arası skorlar bireyin ilgili yetkinliğe sahip olduğunu ve ortalama olarak bu yetkinliklere bağlı davranışları sergilediği, normal koşullarda yeterlilik sergilediğini gösterir.
- 61-80 arası skorlar bireyin ilgili yetkinliğe sahip olduğunu ve pek çok durumda fark edilebilir davranışlar olarak ortama yansıttığı görülebilir.
- 81-100 arası skorlar bireyin ilgili yetkinliği baskın bir özellik olarak her zaman farkedilir boyutta davranışlarına yansıttığı görülebilir.

Raporda yer alan iki radar grafiği, ilgili yetkinliklerin gerek normla gerekse SEC envanterini gerçekleştiren diğer kişilerle kolay kıyaslama imkanı sağlaması amacıyla oluşturulmuştur.

- İlk radar grafiğinde ölçümlenen tüm yetkinlikler norm değerlerle kıyaslanan ölçekte verilmektedir.
- İkinci radar grafiği ise tanımlanan yetkinlik gruplarının ölçek ortalamasını gene norm değerle kıyaslayacak biçimde göstermektedir.

SEC envanteri bireyin verdiği cevapların tutarlılık ve gerçekliğini belirli sayıda geçerlilik göstergesiyle kontrol etmektedir. Bireyin envanteri cevaplarken kendini olduğundan daha iyi ya da daha yetersiz gösterme eğilimini saptayan göstergeler aracılığı ile gerekli hallerde normatif düzeltmeler skorlara yansıtılmaktadır.