



借助 IBM Kenexa 预测性评估， 挑选高绩效客服人才

假如您能够自信地聘用与高绩效员工相似的求职者，情况会怎样呢？

您能够在制定正确的招聘决策时节约多少时间和成本？

您能够利用顶尖的客户服务提高多少收入？



IBM 知道成功的客户服务是什么样的，并且也深知其对利润的影响。

马上利用 IBM Kenexa Service Associate Selector，聘用与高绩效员工类似的求职者，提升客户服务和业务绩效。



IBM 预测性评估服务将衡量多个与工作有关的品质，包括员工特质、能力和行为这类对于实现卓越客户服务绩效至关重要的预测性驱动因素。

1 成就导向

2 关心他人

3 注重细节

4 进取

5 乐观

6 条理分明

7 情境判断



现成可用



只需 20 分钟即可完成测评



支持移动渠道



报告中包括：总分；详细的响应报告；发展空间；以及后续的面试问题

可行性证明

在测评中得分高过平均水平的求职者的客户服务评分比得分居于平均水平的求职者高 21%，比得分低于平均水平的求职者高 39%。

卓越客户服务对利润的影响

78% 的客户

因为客户服务不佳放弃了原本的购买计划

3/5 的人

表示，他们乐于转投能够提供更出色的服务体验的企业怀抱

70% 的购买体验

是基于客户的情感体验以及他们对于服务的感受

来源：<https://www.talkdesk.com/blog/7-ways-customer-support-affects-your-bottom-line/>



优势

- 高效筛选不适合的求职者
- 提高业务绩效和客户满意度
- 提供现实的客服岗位和职责预览
- 减少招聘时间和成本
- 利用富有洞见的报告，发现并留住优秀的客服人才
- 符合相关法规