

Het FINTREX

E-Assessment

Inhoudsopgave

FINTREX E-Assessment	2
Duur E-Assessment	3
De verdeling van niveaus	3
Verdieping Onderdelen	3
Perfomaal & Verbaal IQ	3
Typevaardigheid	4
Klantcontact vaardigheden	4
Uitslagen FINTREX E-Assessment	4
Proces E-Assessment	5

FINTREX E-Assessment

Het FINTREX E-Assessment is ontwikkeld om vast te stellen of sollicitanten (kandidaten) beschikken over de noodzakelijke vaardigheden (ook wel bekwaamheden of competenties) die nodig zijn om goed te kunnen functioneren binnen een bepaalde klantcontact afdeling. In samenwerking met experts uit de klantcontact branche is er gekeken over welke bekwaamheden klantcontact personeel moet beschikken. Vervolgens is er samen met een GZ psycholoog bepaald hoe deze bekwaamheden op een verantwoorde manier gemeten kunnen worden en is er met een onderwijskundige vastgesteld hoe het online assessment op goede wijze gecommuniceerd en afgenomen kan worden.

Dit heeft geleid tot de volgende 4 onderdelen:

1. Typevaardigheid
2. Verbaal IQ
3. Perfomaal IQ
4. Klantcontact vaardigheden

Drillster

Om dit te meten maken wij gebruik van Drillster. Het framework van Drillster geeft de mogelijkheid om te werken met een volledig adaptieve test, die niet alleen kan meten of een kandidaat iets goed of slecht maakt, maar ook het daadwerkelijke niveau van de kandidaat kan vaststellen. Hierdoor is de test flexibel aan te passen per opdrachtgever. In de tabel geven wij de mogelijke haalbare niveaus en competenties weer:

Typevaardigheid	Verbaal IQ	Perfomaal IQ	Competenties
160 aanslagen p/m Beperkt	IQ 0-95 MBO 2	IQ 0-95 MBO 2	Empathie
180 aanslagen p/m Matig	IQ 95-100 MBO 3	IQ 95-100 MBO 3	Klantgericht
200 aanslagen p/m Voldoende	IQ 100-105 MBO4	IQ 100-105 MBO4	Multitasken
220 aanslagen p/m Goed	IQ 105 - 110 HBO	IQ 105 - 110 HBO	Weerstand
240 aanslagen p/m Zeer Goed	IQ 110-150 WO	IQ 110-150 WO	Commercieel
260 aanslagen p/m Uitmuntend			etc.

Het assessment is slechts een klein onderdeel van de mogelijkheden binnen Drillster, waarin ook een volledige e-learning module beschikbaar is om kandidaten continue bij te scholen over nieuwe producten en ontwikkelingen binnen de markt. Ook is Drillster in staat de gevraagde competenties door te meten na de start van een kandidaat. Dit sluit sterk aan op de filosofie van FINTREX: wij zien het FINTREX E-Assessment niet alleen als een momentopname, maar als het begin van een individueel ontwikkeltraject van een kandidaat.

“De adaptieve toetstechnologie van Drillster zorgt ervoor dat kennis en vaardigheden exacter gemeten worden dan met statische toetsen. Indien kennishiaten geconstateerd worden, zorgt de adaptieve leertechnologie voor het snel en efficiënt ontwikkelen én op peil houden van kennis.”
– CEO Drillster Marco van Sterkenburg

Duur E-Assessment

Het assessment duurt afhankelijk van de customized aanpassingen door de opdrachtgever tussen de 30 en 45 minuten. De test bestaat uit vier onderdelen die individueel van elkaar gemaakt kunnen worden op het moment dat de kandidaat hier de tijd voor heeft. Elk onderdeel kan, indien er een storing met het internet of een andere error plaatsvindt, weer herpakt worden vanaf het moment dat de test voor de kandidaat is weggevallen.

Verdeling van niveaus

Het FINTREX E-Assessment is een vaardigheidentest. Deze selecteert op de harde eisen, die nodig zijn binnen een klantcontact functie. Er worden geen persoonlijkheidskenmerken of andere zachte criteria gemeten. Dit sluit naadloos aan op de FINTREX methodiek: een online assessment meet de harde criteria, daarmee wordt ervoor gezorgd dat de juiste mensen op gesprek komen. De zachte criteria, zoals cultuur en

persoonlijkheid, die in het DNA van het bedrijf zitten, worden vervolgens gemeten in een gesprek door de opdrachtgever zelf.

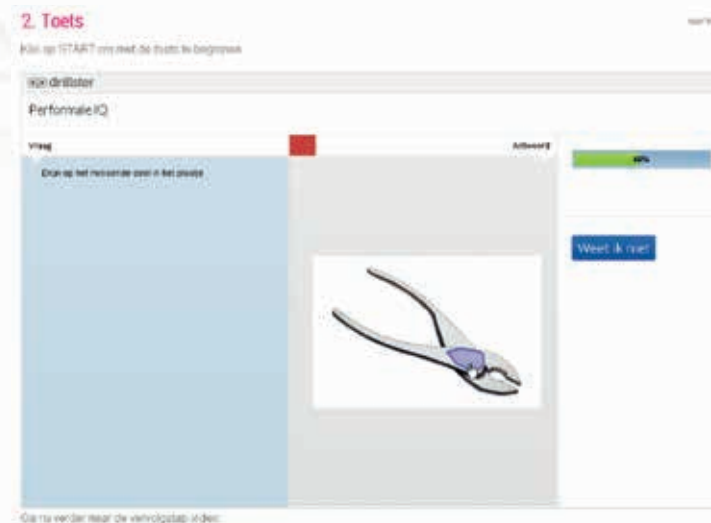
Verdieping onderdelen

Performaal & Verbaal IQ

De onderdelen met betrekking tot het performale en verbale IQ zijn gebaseerd op de Nederlandse WAIS. Dit is door de Commissie Testaangelegenheden Nederland (COTAN) van het NIP getest en beoordeeld als een kwalitatief goede test voor het meten van het Verbale en Performale IQ.

Het Verbale IQ is taalgericht en laat zien of iemand snel zaken begrijpt, duidelijk situaties kan uitleggen, een groot vocabulaire heeft en of iemand voldoende geheugen heeft.

Het Performale IQ is de tegenhanger van het Verbale IQ. Het Performale IQ is gericht op het uitvoeren van niet taalgebonden taken. Het Performale deel geeft inzicht of iemand snel tot een oplossing kan komen, verbanden kan leggen en overzicht heeft over zijn of haar acties.



Typevaardigheid

In het huidige klantcontact klimaat wordt social media een steeds belangrijker onderdeel van de reguliere communicatie. Ook het snel schakelen tussen systemen en het borgen van informatie zijn belangrijke elementen binnen de werkzaamheden in het klantcontact.

Om deze redenen is en blijft typevaardigheid een essentiële competentie voor de klantcontact medewerker. De aard van het werk vraagt om een hoge type snelheid en een hoge mate van accuratesse.

Naast het belang van typevaardigheid laten steeds meer onderzoeken zien dat systeemvaardigheid en typevaardigheid een directe correlatie hebben. Zo zal iemand die goed en snel kan typen ook met 70% zekerheid goed zijn in het beheersen van (meerdere) systemen.

“Door de combinatie van de adaptiviteit van Drillster en de connectie met de WAIS is het FINTREX E-Assessment uitermate geschikt om een indicatie te verkrijgen van het verbale en performale IQ.”

- GZ psycholoog Femke Jacobs

Klantcontactvaardigheden

Als laatste onderdeel meet het assessment de 5 meest gevraagde competenties voor klantcontact medewerkers. Ook zijn goede luistervaardigheden essentieel voor een klantadviseur.

Daarom loopt dit integraal door elke competentie:

1. Empathie meet of de kandidaat echt interesse toont in de klant en zich op de op de juiste momenten kan inleven, wat ervoor zorgt dat de klanttevredenheid omhoog gaat.
2. Klantgerichtheid laat zien of de kandidaat de klant voorop stelt en zodoende zorgt voor een first time fix. Hiervoor moet de kandidaat binnen deze context de juiste prioriteiten stellen.

3. Multitasken is belangrijk omdat het laat zien of iemand in staat is meerdere handelingen en processen tegelijk kan uitvoeren en beheren.
4. Weerstand meet of iemand in staat is een ontevreden of zelfs boze klant om te buigen naar een neutrale of tevreden klant.
5. Commercialiteit meet of iemand in staat is conversie mogelijkheden te herkennen dan wel te creëren en hierop optimaal in te spelen. Deze competentie wordt ook steeds vaker gevraagd binnen service gerichte functies.

De vaardigheden worden gemeten door de kandidaat een realistische situatie voor te leggen waarna er moet worden aangegeven op welke manier ze deze situatie zouden oppakken. Door de keuzes die ze hierin maken kan worden bepaald of ze beschikken over de benodigde vaardigheden.

Uitslagen FINTREX E-Assessment

Voor elk onderdeel wordt er een automatisch rapport gegenereerd, die zoals zichtbaar in het voorbeeld, weer geheel in de huisstijl van de opdrachtgever gemaakt kan worden. Het rapport bevat nogmaals de naam van de kandidaat met zijn of haar e-mailadres, de uitslag, de duur van het assessment en een overzicht van iedere vraag met het gegeven antwoord.

Performale IQ
Mariska
E-mail kandidaat: multitoeg@fmes.nl
Referentie FINTREX: 028004@fmes.nl
Telefoon: 40024X3V8P4V04L56g

Details
Aantal gestelde vragen: 21
Resultaten: 11 juist
Begroten op: 3-4-2019 12:32:04 CEST
Geen tijd op: 3-4-2019 12:40:45 CEST
Gesluite tijd: 8 minuten

Indicatie Performale IQ: 100-105

Vragen en antwoorden	Vraag	Antwoord	Opmerking
2.1	Geef aan welke van de oplossingen correct is.		multiple choice
2.2	Wanneer Sterk staat tot Sterkeren Groof staat tot Groter Dan staat Langer tot	Langer	multiple choice
2.3	Geef aan welke van de oplossingen correct is.		multiple choice
2.4	Druk op het meesende deel in het plaatje		multiple choice
2.5	Wanneer Jongen staat tot Meisjeen Vinter staat tot	Vrouw	multiple choice

Proces E-Assessment

Het FINTREX E-assessment is een onderdeel van het selectieproces dat FINTREX hanteert om kandidaten te selecteren die beschikken over de juiste vaardigheden die nodig zijn in een klantcontactomgeving. Het gebruik van het E-assessment zorgt ervoor dat er met 80% zekerheid kan worden vastgesteld dat de kandidaat beschikt over de benodigde competenties die zijn vastgesteld door de opdrachtgever.

Doordat het online assessment customized wordt ingericht voor de opdrachtgever, kan hiermee in deze fase al worden geselecteerd op kan-

didaten die hoog scoren op de KPI's die voor de opdrachtgever belangrijk zijn. Hierdoor zal de uitval van ongeschikte kandidaten later in het proces aanzienlijk worden verminderd.

Gelijktijdig zal de kandidaat vanwege de match met zijn of haar werkzaamheden ook met meer vertrouwen en tevredenheid aan het werk gaan. Uit eerdere testen blijkt dat de uitstroom van kandidaten is gedaald tot wel 30%.

