

Reprezentant serviciu clienți

FF16 Servicii pentru clienți și administrare · ISCO-08 4222 · CBS 0433 Reprezentanți de relații cu clienții și recepționeri · vechime junior · Cunoscut și ca: Agent de relații cu clienții, CSR

Răspunde la întrebările clienților prin telefon, e-mail și chat, înregistrează momentele de contact și rezolvă direct solicitările simple.

Reprezentantul serviciului de relații cu clienții este primul punct de contact și lucrează adesea pe baza unor scenarii și sisteme prestabilite. Diferența față de un consilier pentru clienți constă în faptul că acesta se ocupă mai degrabă de întrebări standard decât de consiliere personalizată. Adesea, candidații sunt respinși la selecție chiar dacă par prietenoși în conversație, dar nu reușesc să utilizeze sistemele cu suficientă fluență într-o simulare practică.

Cifre cheie pentru acest profil

21 competențe · 4 competențe de evaluat · 5 competențe esențiale · centrul de greutate:
Comunicare și influență 35%, Tehnologia digitală, datele și inteligența artificială 20%,
Autogestionare, motivație și reziliență 14%

1 Competențe de măsurat

Acestea sunt constructele de comportament și de aptitudine din acest profil. Fiecare arată ce chestionar hrmforce îl măsoară.

Competențe de măsurat	Nivel-țintă	Instrument hrmforce	Metodă de măsurare	Ancoră comportamentală la nivelul-țintă
Orientarea către client Competență (cadru 50): Orientarea către client Eliminatoriu	 N3	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Feedback la 360 de grade	Identifică nevoia reală care stă la baza întrebării unui client, formulează o propunere adecvată și verifică, după livrare, dacă aceasta funcționează.

Competențe de măsurat	Nivel-țintă	Instrument hrnforce	Metodă de măsurare	Ancoră comportamentală la nivelul-țintă
Precizie și atenție la detalii Competență (cadrul 50): Precizie Eliminatoriu		Big Fifty, 360 Feedback	Chestionar de personalitate	Verifică propria muncă cu ajutorul unei liste de verificare și corectează erorile găsite înainte ca lucrarea să fie predată.
Toleranța la stres Competență (cadrul 50): Rezistența la stres		Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)	Chestionar de personalitate	Continuă să lucreze la sarcina curentă pe măsură ce presiunea crește și îl întreabă pe superior care dintre sarcini poate aștepta.
Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul Competență (cadrul 50): Flexibilitate		Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check	Observarea la locul de muncă	Schimbă sarcina atunci când i se solicită acest lucru și urmează instrucțiunile de lucru primite pentru fiecare sarcină, fără a le amesteca cu cele ale sarcinii anterioare.

2 Profil complet al competențelor

Fiecare competență din acest profil, ordonată în funcție de pondere. Indicatorul comportamental de sub fiecare competență corespunde nivelului țintă.

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrmforce
G	Orientarea către client Identifică nevoia reală care stă la baza întrebării unui client, formulează o propunere adecvată și verifică, după livrare, dacă aceasta funcționează.	 N3	5	da	Feedback la 360 de grade	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
G	Precizie și atenție la detalii Verifică propria muncă cu ajutorul unei liste de verificare și corectează erorile găsite înainte ca lucrarea să fie predată.	 N2	5	da	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 360 Feedback
V	Apeluri de service și contact telefonic Rezolvă întrebările neobișnuite într-un singur apel, menține durata apelului sub control și rezumă în mod audibil acordul încheiat.	 N3	4	da	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Communication Styles
V	Lucrul cu dispozitive și aplicații digitale Alege dispozitivul și aplicația potrivite pentru fiecare sarcină și remediază problemele obișnuite fără ajutorul altora.	 N3	4	da	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrnforce
K	Cunoașterea limbii olandeze la nivel profesional Poate gestiona conversații simple legate de muncă și poate citi instrucțiuni scurte la nivelul A2-B1 din Cadrul european de referință.	 N2	4	da	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Gestionarea reclamațiilor Înregistrează o plângere în întregime în sistem, își prezintă scuzele și predă dosarul conform procedurii.	 N2	4	nu	Situational Judgement Test	Conflict Styles, Testul cu probe de lucru
V	Comunicarea scrisă cu clienții Utilizează șabloane de răspuns aprobate, completează corect datele clientului și solicită verificarea cazurilor dubioase înainte de trimitere.	 N2	4	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru
G	Toleranța la stres Continuă să lucreze la sarcina curentă pe măsură ce presiunea crește și îl întreabă pe superior care dintre sarcini poate aștepta.	 N2	4	nu	Chestionar de personalitate	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)
V	Colectarea și filtrarea informațiilor Caută datele solicitate în sursele desemnate și le furnizează integral, împreună cu referințele surselor.	 N2	3	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, Testul cu probe de lucru

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrnforce
V	Gestionarea așteptărilor Precizează termenul și condițiile de livrare așa cum au fost înregistrate și raportează imediat orice întârziere managerului direct.	 N2	3	nu	Interviu structurat	Competency Check, Interviu structurat
V	dezescaladarea conflictelor și stabilirea limitelor Își păstrează calmul atunci când se confruntă cu o reacție furioasă, lasă cealaltă persoană să vorbească și apelează la un coleg sau la un manager.	 N2	3	nu	Situational Judgement Test	Conflict Styles, Big Fifty, Mental Resilience (4C)
V	Gestionarea timpului și stabilirea priorităților Urmează o listă de sarcini furnizată de alții și întreabă care sarcină are prioritate ori de câte ori apar cereri noi.	 N2	3	nu	Testul cu probe de lucru	Competency Check, 360 Feedback
G	Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul Schimbă sarcina atunci când i se solicită acest lucru și urmează instrucțiunile de lucru primite pentru fiecare sarcină, fără a le amesteca cu cele ale sarcinii anterioare.	 N2	3	nu	Observarea la locul de muncă	Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrnforce
V	Reținerea și aplicarea cunoștințelor Caută procedura necesară în manual și o urmează pas cu pas atunci când efectuează o sarcină cu care este familiarizat.	 N2	3	nu	Test de cunoștințe	Ability Scan, Test de cunoștințe (specific clientului)
T	Procesarea textelor și gestionarea documentelor Introduce și editează textul într-un șablon existent și salvează fișierul în locația indicată, folosind denumirea convenită.	 N2	3	nu	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
K	RGPD și confidențialitatea în practică Prelucreză datele cu caracter personal numai în conformitate cu instrucțiunile de lucru aplicabile și sesizează cazurile îndoielnice responsabilului cu protecția datelor.	 N2	3	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Gestionarea și arhivarea informațiilor Înregistrează documentele în sistemul de dosare conform regulilor privind metadatele și semnalează elementele a căror clasificare nu este clară.	 N2	3	nu	Test de cunoștințe	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru

T	Competență	Nivel-țintă	Pondere	Eliminatoriu	Metodă de măsurare	Instrument hrnforce
T	Foi de calcul și fișe de lucru Introduce date într-o foaie de calcul existentă și utilizează formule simple, precum suma și media, conform instrucțiunilor.	 N1	3	nu	Testul cu probe de lucru	Test de cunoștințe (specific clientului), Testul cu probe de lucru
V	Facturare și creanțe Creează facturi în conformitate cu datele misiunii și verifică adresa, suma și termenul de plată înainte de trimitere.	 N1	2	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Test de cunoștințe (specific clientului)
V	Gestionarea nivelurilor de servicii și a indicatorilor de performanță Citește sinteza performanțelor și raportează care dintre obiectivele stabilite nu au fost îndeplinite în ultima săptămână.	 N1	2	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Competency Check
V	Generarea de sugestii și delegarea sarcinilor către IA Atribue unui instrument bazat pe inteligență artificială o singură sarcină, cu o întrebare clară și un format specificat, și utilizează rezultatul după ce îl verifică.	 N1	1	nu	Testul cu probe de lucru	Testul cu probe de lucru, Portofoliu

3 Niveluri în funcție de vechime

Același profil cu ajustarea vechimii în cadrul familiei de posturi aplicată. Nivelurile țintă sunt limitate la 1-5.

Competență	junior	medior
Orientarea către client	N3	N4
Precizie și atenție la detalii	N2	N3
Apeluri de service și contact telefonic	N3	N3
Lucrul cu dispozitive și aplicații digitale	N3	N3
Cunoașterea limbii olandeze la nivel profesional	N2	N3
Gestionarea reclamațiilor	N2	N3
Comunicarea scrisă cu clienții	N2	N3
Toleranța la stres	N2	N3
Colectarea și filtrarea informațiilor	N2	N3
Gestionarea așteptărilor	N2	N3
dezescaladarea conflictelor și stabilirea limitelor	N2	N3
Gestionarea timpului și stabilirea priorităților	N2	N3
Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul	N2	N3
Reținerea și aplicarea cunoștințelor	N2	N3
Procesarea textelor și gestionarea documentelor	N2	N3
RGPD și confidențialitatea în practică	N2	N3
Gestionarea și arhivarea informațiilor	N2	N3
Foi de calcul și fișe de lucru	N1	N2
Facturare și creanțe	N1	N2
Gestionarea nivelurilor de servicii și a indicatorilor de performanță	N1	N2
Generarea de sugestii și delegarea sarcinilor către IA	N1	N2

4 Scala de competență

Nivel	Etichetă	Autonomie	Complexitate	Domeniul de aplicare	Nivelul de cunoștințe
N1	Ghidat	lucrează sub supraveghere și respectă instrucțiunile	rutină, câte o variabilă pe rând	sarcină proprie	înțelegere de bază a terminologiei
N2	Aplicare	lucrează în mod independent în cadrul unor limite stabilite	situații familiare, cu variații limitate	propria funcție	cunoștințe practice, aplică o abordare standard
N3	Competență avansată	își stabilește propria abordare și solicită în mod proactiv opinii	mai multe variabile, o anumită ambiguitate	propria echipă sau propriul proces	cunoștințe aprofundate, evaluează alternativele
N4	Nivel avansat	coordonează activitatea altora și decide asupra abordării	complex, cu interese contradictorii	mai multe echipe sau un departament	cunoștințe aprofundate, oferă sfaturi altora
N5	Conducere	stabilește standardul și politica	strategic, în condiții de incertitudine ridicată	organizație, lanț valoric sau profesie	autoritate, contribuie la dezvoltarea profesiei

5 Repere comportamentale pentru fiecare competență

Punctele de referință se află la N1, N3 și N5. N2 și N4 nu sunt ancorate în mod deliberat: evaluatorii interpolatează între ele, urmând convenția O*NET.

Competență	N1	N3	N5
Orientarea către client Acționarea pornind de la întrebările și interesele clientului, respectarea angajamentelor asumate și orientarea vizibilă a propriei activități către a fi de folos pentru acel client.	Răspunde la întrebările clienților în termenul convenit și redirecționează întrebările atunci când răspunsul nu ține de atribuțiile proprii.	Identifică nevoia reală care stă la baza întrebării unui client, formulează o propunere adecvată și verifică, după livrare, dacă aceasta funcționează.	Transformă semnalele clienților în modificări ale serviciilor și politicilor și asigură responsabilitatea organizației pentru experiența promisă clienților.

Competență	N1	N3	N5
Precizie și atenție la detalii Lucrează cu atenție, își verifică propria muncă pentru a depista eventualele erori și respectă angajamentele privind exhaustivitatea și corectitudinea datelor.	Verifică propria muncă cu ajutorul unei liste de verificare și corectează erorile găsite înainte ca lucrarea să fie predată.	Include momente de verificare în propriul proces, ține evidența erorilor și previne repetarea acestora prin ajustarea metodei.	Stabilește standardele privind exhaustivitatea și corectitudinea, verifică eșantioanele și atrage atenția echipelor asupra neglijențelor structurale.
Apeluri de service și contact telefonic Gestionarea contactelor cu clienții prin telefon și chat, urmând o structură fixă, cu întrebări controlate și o încheiere care include un acord concret.	Răspunde conform scenariului, înregistrează întrebarea în sistem și transferă apelantul către colegul potrivit.	Rezolvă întrebările neobișnuite într-un singur apel, menține durata apelului sub control și rezumă în mod audibil acordul încheiat.	Elaborează modele de conversație și standarde de calitate pentru centrul de contact și analizează înregistrările pentru a sprijini procesul de coaching și alegerile legate de sistem.
Lucrul cu dispozitive și aplicații digitale Utilizează calculatoare, dispozitive mobile și aplicații standard pentru a îndeplini sarcinile de serviciu, ajustează setările și rezolvă probleme simple de utilizare fără ajutor.	Deschide și utilizează aplicațiile prescrise pentru sarcinile proprii și solicită ajutor ori de câte ori apare un mesaj necunoscut.	Alege dispozitivul și aplicația potrivite pentru fiecare sarcină și remediază problemele obișnuite fără ajutorul altora.	Stabilește la nivel de organizație ce facilități ale mediului de lucru digital sunt utilizate și ghidează implementarea acestora în toate echipele.
Cunoașterea limbii olandeze la nivel profesional Stăpânirea limbii olandeze, atât în vorbire, cât și în scris, la un nivel din Cadrul European Comun de Referință care corespunde cerințelor postului.	Poate gestiona conversații simple legate de muncă și poate citi instrucțiuni scurte la nivelul A2-B1 din Cadrul european de referință.	Redactează și discută cu fluență documente profesionale la nivelul B2 și își adaptează stilul de exprimare la situații formale și informale.	Stăpânește limba olandeză la nivelul C1-C2, editează publicații scrise de alții și utilizează cu precizie formulările profesionale și juridice.
Gestionarea reclamațiilor Primirea unei reclamații, identificarea cauzei acesteia și găsirea unei soluții acceptabile pentru client, care să prevină repetarea erorii.	Înregistrează o plângere în întregime în sistem, își prezintă scuzele și predă dosarul conform procedurii.	Calmează un client supărat, separă emoțiile de fapte și oferă o soluție cu un termen limită în cadrul propriului mandat.	Gestionează cazurile escaladate care prezintă riscuri juridice sau de imagine și utilizează analiza reclamațiilor pentru a modifica procesele la nivel structural.

Competență	N1	N3	N5
Comunicarea scrisă cu clienții Răspunsul în scris către clienți prin e-mail, chat și scrisoare, cu un răspuns care acoperă întrebarea și previne întrebările ulterioare.	Utilizează șabloane de răspuns aprobate, completează corect datele clientului și solicită verificarea cazurilor dubioase înainte de trimitere.	Redactează un răspuns personalizat într-un limbaj simplu, explică motivul respingerii și propune o soluție alternativă.	Stabilește tonul de redactare și biblioteca de răspunsuri pentru comunicarea cu clienții și verifică dacă textele trimise sunt conforme din punct de vedere juridic.
Toleranța la stres Continuă să furnizeze rezultate de aceeași calitate chiar și sub presiunea timpului, în fața opoziției sau a unor situații neprevăzute și menține un ton profesional în relațiile cu ceilalți.	Continuă să lucreze la sarcina curentă pe măsură ce presiunea crește și îl întreabă pe superior care dintre sarcini poate aștepta.	Lucrează în mod structurat chiar și în perioadele de vârf, menține claritate în acordurile cu clienții și semnalează din timp care rezultate sunt expuse riscului.	Asigură funcționarea organizației în situații de criză, ia decizii în condiții de incertitudine ridicată și stabilește standardul pentru acțiuni calme sub presiune.
Colectarea și filtrarea informațiilor Caută în mod intenționat date din mai multe surse, selectează ceea ce este relevant pentru întrebare și omite celelalte informații.	Caută datele solicitate în sursele desemnate și le furnizează integral, împreună cu referințele surselor.	Alege în mod independent surse pentru o întrebare deschisă, filtrează datele duplicate și cele învechite și își justifică alegerea.	Proiectează fluxurile de informații pentru întregul domeniu, decide care surse sunt de referință și elimină raportările redundante.
Gestionarea așteptărilor Precizarea clară, dinainte, a ceea ce clientul va primi și a ceea ce nu va primi, precum și a momentului în care se va întâmpla acest lucru, și informarea la timp, imediat ce promisiunea respectivă devine nerealistă.	Precizează termenul și condițiile de livrare așa cum au fost înregistrate și raportează imediat orice întârziere managerului direct.	Notează de la început ce nu face parte din atribuțiile postului și discută abaterile cu clientul înainte ca acestea să devină vizibile.	Stabilește acordurile privind nivelul de servicii pentru organizație, evaluează fezabilitatea în raport cu interesul comercial și justifică abaterile față de clienții importanți.
dezescaladarea conflictelor și stabilirea limitelor Reducerea tensiunilor crescânde sau a comportamentelor nedorite prin păstrarea calmului, stabilirea clară a limitelor și orientarea sau încheierea conversației.	Își păstrează calmul atunci când se confruntă cu o reacție furioasă, lasă cealaltă persoană să vorbească și apelează la un coleg sau la un manager.	Precizează care limită este depășită atunci când comportamentul este nedorit, care este consecința și încheie conversația atunci când este necesar.	Stabilește acorduri la nivel de organizație privind comportamentul neconform, organizează sprijinul și urmărirea cazurilor și asigură respectarea acestor reguli de către manageri.

Competență	N1	N3	N5
Gestionarea timpului și stabilirea priorităților Alocă timpul disponibil între sarcini în funcție de urgență și importanță, stabilește o ordine de execuție și o ajustează atunci când apar sarcini noi în cursul perioadei respective.	Urmează o listă de sarcini furnizată de alții și întreabă care sarcină are prioritate ori de câte ori apar cereri noi.	Ieșirile: Își ierarhizează propriile sarcini în funcție de urgență și importanță, include un interval de timp de rezervă și le explică celorlalți de ce o sarcină va fi finalizată mai târziu.	Stabilește acorduri privind stabilirea priorităților și standarde de planificare la nivelul întregii organizații și decide care fluxuri de lucru beneficiază de timp și resurse atunci când ambele sunt limitate.
Trecerea de la o sarcină la alta și de la un rol la altul Alternează între sarcini, roluri și interlocutori în cadrul unei zile de lucru și adaptează conținutul, tonul și ritmul la situația respectivă.	Schimbă sarcina atunci când i se solicită acest lucru și urmează instrucțiunile de lucru primite pentru fiecare sarcină, fără a le amesteca cu cele ale sarcinii anterioare.	Trece în mod autonom de la sarcinile de execuție la cele de consultanță, ține note pentru fiecare rol și reia corect activitatea întreruptă.	Ocupă simultan funcții în mai multe organisme cu interese contradictorii și menține claritatea rolurilor la vedere pentru organizație.
Reținerea și aplicarea cunoștințelor Păstrează la îndemână cunoștințele profesionale dobândite, găsește regula sau procedura potrivită în momentul în care este necesară și o aplică corect la locul de muncă.	Caută procedura necesară în manual și o urmează pas cu pas atunci când efectuează o sarcină cu care este familiarizat.	Cunoaște pe de rost regulile din propriul domeniu și le aplică fără a consulta materiale de referință în diverse situații.	Supraveghează baza de cunoștințe a întregului domeniu, decide ce cunoștințe trebuie asigurate și le documentează pentru organizație.
Procesarea textelor și gestionarea documentelor Creează și editează documente în programe de procesare de text, aplică stiluri și șabloane și gestionează versiunile și accesibilitatea fișierelor.	Introduce și editează textul într-un șablon existent și salvează fișierul în locația indicată, folosind denumirea convenită.	Elaborează documente folosind stiluri, referințe și un cuprins și menține ordinea versiunilor și a structurii de foldere pentru echipă.	Elaborează șabloane și convenții de documentare la nivel de organizație și stabilește modul în care documentele sunt înregistrate și arhivate.

Competență	N1	N3	N5
RGPD și confidențialitatea în practică Cunoaște cerințele legislației privind protecția datelor cu caracter personal relevante pentru propria activitate, știe care este temeiul juridic și perioada de păstrare aplicabile și recunoaște când este necesară notificarea.	Prelucrează datele cu caracter personal numai în conformitate cu instrucțiunile de lucru aplicabile și sesizează cazurile îndoielnice responsabilului cu protecția datelor.	Evaluează în cadrul propriilor procese dacă există un temei juridic, aplică principiul minimizării datelor și gestionează corect solicitările persoanelor vizate.	Stabilește politica de confidențialitate, ia decizii cu privire la operațiunile de prelucrare cu risc ridicat și reprezintă organizația în fața autorității de supraveghere.
Gestionarea și arhivarea informațiilor Gestionează documentele și datele în conformitate cu regulile de arhivare și păstrare, asigură accesibilitatea informațiilor și răspunde de distrugerea și transferul acestora.	Înregistrează documentele în sistemul de dosare conform regulilor privind metadatele și semnalează elementele a căror clasificare nu este clară.	Evaluează în mod independent perioadele de păstrare a dosarelor, asigură accesibilitatea acestora și efectuează distrugerea în mod verificabil.	Stabilește politica organizației privind informațiile și calendarul de păstrare a documentelor și răspunde în fața inspectoratului de arhivistică pentru respectarea acesteia.
Foi de calcul și fișe de lucru Creează foi de calcul cu formule, referințe și tabele pivot, verifică rezultatele și prezintă cifrele într-un mod ușor de înțeles, sub formă de tabele și diagrame.	Introduce date într-o foaie de calcul existentă și utilizează formule simple, precum suma și media, conform instrucțiunilor.	Creează o foaie de calcul cu formule interconectate și tabele pivot, verifică dacă există erori și explică logica de calcul colegilor.	Stabilește standardele pentru modelele de calcul din cadrul organizației și evaluează dacă aceste modele sunt suficient de fiabile pentru luarea deciziilor.
Facturare și creanțe Elaborează și trimite facturi, urmărește plățile restante și ia măsuri în cazul plăților întârziate, până la predarea dosarului către agenția de recuperare a creanțelor.	Creează facturi în conformitate cu datele misiunii și verifică adresa, suma și termenul de plată înainte de trimitere.	Gestionează plățile restante, urmărește restanțele prin telefon și stabilește planuri de plată în conformitate cu politica stabilită.	Stabilește politica organizației privind creditele și somațiile de plată și ia decizii cu privire la anularea creanțelor și la măsurile legale ulterioare.

Competență	N1	N3	N5
Gestionarea nivelurilor de servicii și a indicatorilor de performanță Stabilește standarde măsurabile de servicii și performanță, măsoară rezultatele efective și ia măsuri atunci când nivelurile convenite nu sunt atinse.	Citește sinteza performanțelor și raportează care dintre obiectivele stabilite nu au fost îndeplinite în ultima săptămână.	Elaborează indicatori și standarde pentru un serviciu, întocmește rapoarte periodice și ia măsuri de îmbunătățire în cazul abaterilor.	Stabilește sistemul de niveluri de servicii pentru organizație și le negociază cu clienții și furnizorii.
Generarea de sugestii și delegarea sarcinilor către IA Împărțește sarcinile între persoană și sistemul de IA, formulează sarcina, contextul și formatul de ieșire necesar și se adaptează în funcție de rezultatul obținut.	Atribuie unui instrument bazat pe inteligență artificială o singură sarcină, cu o întrebare clară și un format specificat, și utilizează rezultatul după ce îl verifică.	Împarte o sarcină de lucru în etape, decide care etapă este realizată de IA și care nu, și îmbunătățește instrucțiunile pe baza rezultatelor.	Elaborează practici la nivel de organizație pentru împărțirea sarcinilor cu ajutorul IA și îi instruește pe ceilalți în ceea ce privește oferirea de instrucțiuni în mod eficient și responsabil.

6 Metode de evaluare și validitate

Validitățile sunt estimările meta-analitice corectate ale lui Sackett, Zhang, Berry și Lievens (2022) din Journal of Applied Psychology, care înlocuiesc cifrele mai vechi ale lui Schmidt și Hunter (1998). Dispersia este la fel de importantă ca media: cu o deviație standard ridicată, validitatea variază puternic în funcție de context.

Metodă de măsurare	rho	SD	Ce este
Feedback la 360 de grade	-	-	Mai mulți evaluatori din anturajul persoanei respective evaluează comportamentul în raport cu repere comportamentale.
Chestionar de personalitate	0.40	0.15	Autoevaluarea preferințelor comportamentale. La adresa hrnforce se găsesc testele „Big Fifty” și „15PF”.
Testul cu probe de lucru	0.33	0.09	Candidatul realizează o probă de lucru reprezentativă în condiții standardizate.
Test de cunoștințe	0.40	0.13	Test de cunoștințe declarative privind posturile, elaborat de obicei pentru fiecare client în parte.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenariu cu opțiuni de răspuns, notat în funcție de cunoștințe sau de tendințe comportamentale.
Interviu structurat	0.42	0.19	Interviu bazat pe comportament, cu întrebări fixe și o scală de evaluare pentru fiecare întrebare.
Observarea la locul de muncă	-	-	Observarea structurată a locului de muncă cu ajutorul unui formular bazat pe repere comportamentale.

7 Instrumente de evaluare pentru acest post

Instrument hrnforce	Competențe	Ce măsoară
Testul cu probe de lucru	11	Eșantion reprezentativ de muncă în condiții standardizate
Test de cunoștințe (specific clientului)	8	Test de cunoștințe profesionale, personalizat pentru fiecare client
Competency Check	6	Evaluarea competențelor la nivel comportamental
Big Fifty	5	Chestionar de personalitate, 150 de itemi, 25 de factori
360 Feedback	3	Evaluări multiple bazate pe repere comportamentale

Instrument hrmforce	Competențe	Ce măsoară
Conflict Styles	2	Stilul preferat în situații de conflict
Mental Resilience (4C)	2	Reziliența mentală conform modelului 4C
Communication Styles	1	Stilul preferat de comunicare
15PF	1	Profilul de personalitate, o alternativă mai succintă la Big Fifty
Interviu structurat	1	Interviu comportamental cu structură fixă
Colour Profile (Jung)	1	Patru tipuri de culori, corelate cu factorii „Big Fifty”
Ability Scan	1	Test de aptitudini: abilități de raționament verbal, numeric și abstract
Portofoliu	1	Evaluarea activității anterioare în raport cu criterii prestabilite

8 Cum se utilizează acest profil

1. Conveniți asupra profilului cu managerul de recrutare înainte de evaluarea primului candidat. Modificările de ponderare efectuate ulterior fac ca rezultatul să fie de nejustificat.
2. Alegeți metoda de evaluare pentru fiecare competență din coloana „Metoda de evaluare”. Combinați cel mult trei metode pentru fiecare candidat.
3. Calibrați evaluatorii într-o sesiune de două ore, utilizând punctele de referință din capitolul 5. Punctele de referință fără instruirea evaluatorilor au un efect redus.
4. Completați calculatorul de compatibilitate și discutați lacunele în cadrul conversației privind dezvoltarea profesională. Tipurile A și G sunt criterii de selecție, nu obiective de dezvoltare trimestriale.

Sursă: hrmforce Skills Framework 2.0, versiunea 2.0.0, creată la 2026-09-08. Corelații cu ESCO v1.2.1, O*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, Allit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 și clasificarea ocupațională olandeză CBS BRC 2014, ediția 2025. Acest profil reprezintă un punct de plecare, nu un standard: adaptați-l la propria organizație înainte de a-l utiliza ca bază pentru selecție.