

סניף ראשי: רח' בן יהודה 34, מגדל העיר, ירושלים. טל' 02-6258353, פקס 02-6231501

סניף ת"א: שד' רוטשילד 20, טל' 03-5101514, פקס 03-5100953

סניפים נוספים: אילת/ ב"ש/ לוד/ ערד

[WWW.GOLDWORK.CO.IL](http://WWW.GOLDWORK.CO.IL)

### הכנה למבחני מיון/הערכה

מטרת מסמך זה היא להסביר את התהליך של מיון והערכה אותו תעבור ולא להלחיץ אותך או לגרום לך חוסר בטחון. לא מדובר בבחינת בגרות או פסיכומטרי, אלא ניסיון להעריך את התאמתך לעבודה. עצם העובדה שגשלת מראה כי הרכזת המטפלת במשרדנו מאמינה כי אתה מתאים. ההכרות עם התהליך וההכנה הנ"ל נועדו להקל עליך ולסייע לך לעבור את מרכז ההערכה בהצלחה רבה יותר.

#### **מרכז הערכה – מהו?**

מרכז הערכה הוא מיון קבוצתי, עבור תפקיד מסוים, הכולל מגוון מבחנים המותאמים לפרופיל העיסוק הנדרש והנצפה ע"י מספר מערכים.

#### **המשתתפים :**

במרבית מרכזי ההערכה המשתתפים יהיו

- מספר מועמדים כמוך שבד"כ מועמדים לאותו תפקיד או לתפקיד דומה
- מנחה – מי שמעביר את מרכז ההערכה
- צופה אחד או יותר – מי שמעריך את המשתתפים במרכז ההערכה (בד"כ פסיכולוג תעסוקתי ומנהל מהארגון בו המשרה)

#### **שלבי התהליך :**

בדרי"כ יש 3 שלבים :

- הצגה עצמית
  - סימולציה
  - דינמיקה קבוצתית
- בחלק ממרכזי ההערכה יש שלבים נוספים :
- מבחן סוציומטרי
  - ראיון ע"י פסיכולוג תעסוקתי

#### **הצגה עצמית :**

בשלב זה תתבקש לספר על עצמך בלי לקבוע את סדר המציגים.

- **סדר ההצגה :** עדיף לא להציג את עצמך ראשון בסבב כי זה מראה על התלהבות יתר, "חמור קופץ בראש". עדיף גם לא להיות אחרון כי זה מראה על חוסר ביטחון. ברור שאם פונים אליך כדאי שתציג את עצמך מיד.
- **הצג פרטים אישיים :** שם, גיל, מגורים, השכלה
- **פרט ניסיון תעסוקתי :** במה עבדת, שים דגש על מה שרלוונטי לתפקיד המבוקש.
- **רצוי** לעשות הכנה קצרה בבית לגבי מה שתאמר בראשי פרקים.
- **כושר ביטוי :** רהיטות דיבור (יתחשבו בך אם עברית אינה שפת אם עברך), שימוש בסלנג, שטף דיבור

סניף ראשי: רח' בן יהודה 34, מגדל העיר, ירושלים. טל' 02-6258353, פקס 02-6231501

סניף ת"א: שד' רוטשילד 20, טל' 03-5101514, פקס 03-5100953

סניפים נוספים: אילת/ ב"ש/ לוד/ ערד

[WWW.GOLDWORK.CO.IL](http://WWW.GOLDWORK.CO.IL)

### הכישורים המוערכים בשלב זה :

- יציבות תעסוקתית (כמה נשארת בכל משרה)
- רמת מוטיבציה
- יכולת להפריד בין עיקר לטפל.
- יכולת "למכור את עצמך" : צריך לספר על הדברים הטובים בך בלי להיות יהיר.

### הסימולציה

בשלב זה המנחה ייתן לך מצבים עם קונפליקט. אתה מתבקש, במשחק תפקידים, להסביר איך היית פותר את הבעיה בזמן אמת (ראה סימולציות לדוגמא בהמשך)

- **יציירתיות** : הפגן יציירתיות בפתרונות שאתה מציע ללקוח בסימולציה. לעתים קרובות לא נאמר לך איזה מוצרים אחרים יש לחברה, או מה מותר לך או אסור לך להגיד, לכן ניתן להשתמש בפתרונות שונים כגון "אתן לך מוצר חלופי בינתיים", "אשלח לך שליח" ועוד. חשוב להציע פיצוי מלא או מוצר חלופי חדש. יש להימנע מהצעת פיצוי כספי ככל האפשר.
- **לא להתנגד** : גם אם הסימולציה נראית לך מוגזמת או מצחיקה, אל תהיה ציני, מזלזל או לא רציני. זה לא המקום להפגין דעה אישית כמו "מקרה כזה לא יהיה במציאות", "אני לא בעניין של הצגות" וכדומה. שתף פעולה עם הסימולציה.
- **הזדהות ושירותיות** : הבע הזדהות : "אדוני, אני מבין, ואשתדל לעשות את המקסימום עבורך". השתמש בשם הלקוח בזמן הסימולציה.
- **דבר בנימוס** : היה תקיף, אך לא תוקפן. הראה בטחון בדבריך מול הלקוח, עמוד על שלך, אך אל תכנס לעימותים.
- **התמודד עם הבעיה** : גם אם הבעיה מסתבכת, אל תברך ממנה, אל תעביר אחריות למי שמעליך, כי אז אתה לא עוזר אלא מהווה נטל. תן תשובה ברורה, מוחלטת ונעימה.
- **לויאליות לארגון** : אל תאמר שאתה מבין שהארגון עשה טעות, שזה לא באשמתך ועוד. התנצל וטפל בבעיה. אל תאשים את הארגון בגביה מוקדמת אלא הסבר שזו מדיניות החברה שהוכחה עד כה כצודקת.
- **הפגן יוזמה ומעשיות** : "אני אחזור אליך בהקדם האפשרי".

### הכישורים המוערכים בשלב זה :

- בטחון עצמי
- יכולת מכירה
- שירותיות
- אדיבות
- רגישות יתר
- אדישות
- יכולת עמידה בלחצים

סניף ראשי: רח' בן יהודה 34, מגדל העיר, ירושלים. טל' 02-6258353, פקס 02-6231501

סניף ת"א: שד' רוטשילד 20, טל' 03-5101514, פקס 03-5100953

סניפים נוספים: אילת/ ב"ש/ לוד/ ערד

[WWW.GOLDWORK.CO.IL](http://WWW.GOLDWORK.CO.IL)

דוגמאות לסימולציות :  
**סימולציות שירות :**

- לקוח עסקי גדול מאוד המתין כ-20 דקות למענה של נציג שירות, הוא כועס מאוד על ההמתנה ודורש לדבר עם המנהל.
- מתקשרת לקוחה לחברה ודורשת פירוט שיחות של בנה (בן 20). היא אומרת שהחשבון מוגזם והיא רוצה לבדוק שאין טעויות. אין לה ייפוי כוח לחשבון של בנה ולכן אי אפשר להעביר לה את פירוט השיחות.
- ללקוח נפל הטלפון פעם שניה השנה. הוא חויב שוב בסכום של טלפון חדש. הוא לא מבין למה בוצע חיוב אם הוא משלם כל חודש אחריות על המחיר.
- לקוח מועדף מעוניין לשדרג את המכשיר שלו ללא תשלום נוסף. לטענתו כל חודש הוא מדבר במאות שקלים והוא חושב שהטבה זו מגיעה לו. הוא יעבור לחברה מתחרה אם לא יקבל אותה.

**סימולציות מכירה :**

- לקוח מתקשר לברר מדוע חויב בגין 100 ₪ על גלישה באינטרנט שלא ביצע. הוא מצוין שהוא בכלל לא יודע איך לגלוש מהמכשיר.
- עליך לפתור לו את הבעיה. ראש הצוות שלך הגדיר לך משימה להציע לכל לקוח שפונה למוקד חבילת הווללה בסופ"ש החבילה עולה עוד 10 ₪ לחודש והיא כוללת הנחה של 10 אגורות לדקת זמן אויר לכל השיחות בסופ"ש
- הינך נציג שירות לקוחות של רשת לציוד משרדי ידועה ומוכרת. מתקשרת אליך לקוחה עסקית גדולה ומבקשת להזמין 50 יח' טיפקס. הגיע אליכם מוצר חדש – טיפקס-עט, שהנחו אותך לקדם את המכירות שלו – כיצד תבצע את המכירה?

הדינמיקה הקבוצתית

בשלב זה המנחה ייתן לקבוצה משימה אותה היא צריכה לבצע. המשימה תכלול דיון קבוצתי בדרך כלל במגבלת זמן. למשל : עליכם לדרג מהגבוה לנמוך עשרה כישורים ברשימה שנציג שירות לקוחות צריך. ההחלטה יכולה להתקבל רק פה אחד.

- **המעריכים צופים בך :** זכור! המעריכים עדיין צופים בך, שמור על טון דיבור, שפת גוף וסגנון נאותים.
- **שליטה בדיון :** אל תשתלט על הדיון, אך היה פעיל ומשמעותי בו.
- **פעל התאם לתפקיד :** אל תכנס לעימות עם חברי הקבוצה, הראה יכולת לעבודת צוות, זאת אחת מדרישות התפקיד. יחד עם זאת, שמור על אסרטיביות (תקיפות) בתהליך קבלת ההחלטות, כיוון שהתפקיד דורש התמודדות עם לקוחות.
- **עמוד מאחורי החלטתך :** עמוד מאחורי ההחלטה שקיבלת, אך לא באופן גורף. אם כל הקבוצה חושבת אחרת ממך עדיף לוותר ולא להצטייר כעקשן. אמור כי "דעותיך שונות משל הקבוצה אך אתה לא רוצה להכשיל אותה במשימה בהחלטת פה אחד הנדרשת ממנה".

סניף ראשי: רח' בן יהודה 34, מגדל העיר, ירושלים. טל' 02-6258353, פקס 02-6231501

סניף ת"א: שד' רוטשילד 20, טל' 03-5101514, פקס 03-5100953

סניפים נוספים: אילת/ ב"ש/ לוד/ ערד

[WWW.GOLDWORK.CO.IL](http://WWW.GOLDWORK.CO.IL)

#### הכישורים המוערכים בשלב זה :

- יכולת עבודה בלחצים
- לקיחת אחריות
- קבלת החלטות
- מנהיגות מול אפאטיות או התכופפות מול רצון הקבוצה/אחרים
- גמישות מחשבתית

#### המבחן הסוציומטרי

בשלב זה כל אחד מהמועמדים קובע מי לדעתם המתאים ביותר לתפקיד.

#### הראיון עם פסיכולוג

בשלב זה שואל הפסיכולוג התעסוקתי שאלות על עצמך, על עברך ועל ציפיותיך מהארגון ומהתפקיד. חשוב להראות כי התפקיד מתאים לך וכי אתה רואה את עצמך ממשיך בחברה גם בעתיד, אך לא להפגין רצון גבוה מדי להתקדמות מהירה. כמו כן, תישאל על היתרונות והחסרונות שלך. הכן מראש 2 תכונות טובות מאוד ושתיים טובות פחות. אל תבחר בתכונות פחות טובות שהן תכונות טובות במסווה של רעות – זה מתקבל כהתחמקות.

#### הכנה כללית למרכז ההערכה :

- בבר את כתובת המקום, קווי אוטובוסים, אפשרויות חניה (אם צריך), שעת הגעה, משך מרכז ההערכה, למי לפנות עם ההגעה וכל פרט נוסף שביכולתך לקבל.
- הגע כ-20 דקות לפני שעת ההגעה.
- התלבש בצורה מכובדת ומסודרת (לא צעקנית, לא חושפנית, מגולח, איפור עדין....)
- הכנס לאתר האינטרנט של החברה ונסה לקבל את מירב האינפורמציה עליה והשתמש באינפורמציה זו בעת מרכז ההערכה.
- לשאלות נוספות – פנה לרכזת המטפלת.

מסמך זה נוסח בלשון זכר מטעמי נוחות והוא פונה לגברים ולנשים כאחד.

סניף ראשי: רח' בן יהודה 34, מגדל העיר, ירושלים. טל' 02-6258353, פקס 02-6231501

סניף ת"א: שד' רוטשילד 20, טל' 03-5101514, פקס 03-5100953

סניפים נוספים: אילת/ ב"ש/ לוד/ ערד

[WWW.GOLDWORK.CO.IL](http://WWW.GOLDWORK.CO.IL)

### נספח : סימולציות לדוגמה

אתה נציג בחברת סלולר תפוח :

1. לעמדתך מגיע לקוח המעוניין בהחזרת המכשיר שרכש אתמול. אתה מברר ומגלה שהוא קיבל הצעה זולה יותר עבור מכשיר דומה מהמתחרים.

התמודדות :

- ציין את יתרונות המכשיר של תפוח, את איכות הקליטה והשירות ללקוח
- ציין כי בניגוד למתחרים בחברת תפוח המכשיר כולל ביטוח ואחריות לשנה.
- ציין כי עלות השיחה בתפוח זולה משמעותית מאצל המתחרים ולכן בשורה התחתונה היא יותר זולה.

2. לקוח מתקשר למוקד השירות ומתלונן על איכות קליטה לקויה

התמודדות

- העבר בקשה לטיפול בבעיה אל הגורם המטפל בחברה
- הסבר כי תפוח עושה כל שביכולתה לשפר את איכות הקליטה והודה לו על פנייתו
- חזור ללקוח לאחר שבוע לוודא טיפול בתקלה שביעות רצון
- בדוק אם מדובר בתקלה במכשיר או ברשת

3. לעמדתך ניגשת לקוחה נסערת הטוענת כי החודש לא דיברה כלל במכשיר וחשבון הטלפון שלה היה גבוה מהרגיל. לדעתה יש טעות בחישוב השיחות והיא לא מוכנה לשלם. בבדיקה מתברר כי היא ביצעה את כל השיחות והתשלום חושב כראוי. כיצד תסביר זאת ללקוחה?

התמודדות :

- עבור עם הלקוחה על פירוט השיחות
- שלח לה אותו עם שליח ללא עלות

4. לקוחה מתקשרת למוד שירות הלקוחות וטוענת כי היום ביקרה במרכז השירות ותיקנה את המכשיר שלה. היא אומרת שהתקלה במכשיר חוזרת על עצמה והיא ממש עצבנית על איכות השירות שקיבלה. כיצד תתמודד עם פנייתה?

התמודדות :

- התנצל בפני הלקוחה
- בדוק כי אכן המכשיר לא תקין וכי לא מדובר בתפעול לקוי
- שלח שליח לקבלת המכשיר, העבר אותו לתיקון ושלח בחזרה ללא עלות
- 5. לקוח כועס מתקשר למוקד השירות ומבקש לדבר עם המנהל. בירור קצר מגלה כי זו הפעם השנייה שהוא פונה בבקשה לזיכוי כספי עקב חיוב שגוי שבוצע בחשבונות החודשית. מה הדרך הנכונה להתמודדות עם פנייתו?

התמודדות :

- גלה אמפתיה ללקוח והתחייב לטפל בפנייתו באופן אישי.
- משפט פתיחה : "המנהל שלי שימח לדבר איתך, בוא תן לי הזדמנות לראות איך אוכל לטפל בפנייתך".
- הבטח ללקוח כי תתקשר אליו בעוד כשבוע לוודא את שביעות רצונו

סניף ראשי: רח' בן יהודה 34, מגדל העיר, ירושלים. טל' 02-6258353, פקס 02-6231501

סניף ת"א: שד' רוטשילד 20, טל' 03-5101514, פקס 03-5100953

סניפים נוספים: אילת/ ב"ש/ לוד/ ערד

[WWW.GOLDWORK.CO.IL](http://WWW.GOLDWORK.CO.IL)

6. רגע לפני סגירת העסקה הלקוחה מתלוננת שלא קיבלה מוצר/שירות. אתה מרגיש כי זה מה שיכול לתרום משמעותית לסגירת העסקה. כיצד תספק את צרכיה בכל זאת ותוביל לסגירת העסקה?

התמודדות :

- בדוק אם תוכל לתת לה שי קטן לחיזוק תהליך הסגירה
- חזור והדגש את יתרונות המוצר כדי לחזק את המכירה.

7. איך תתמודד במצב בו השקעת מאמצים וזמן במכירת מוצר ללקוח ואילו הלקוח מבקש זמן לחשוב על העסקה ואינו רוצה לסגור אותה מיד?

התמודדות :

- ברר שוב מה צורך הלקוח ומה גורם לו להתלבט
- ציין כי המבצע מוגבל בזמן, רק היום וכדי
- הצע ללקוח שי קטן שיגרום לו להשתכנע

8. (למכירות שטח) כיצד תשכנע לקוח לפתוח את דלתו ולהכניס אותך אל ביתו כשאתה מנסה למכור לו משהו (מכירות דלת לדלת)

התמודדות :

- הצג את עצמך וגרום ללקוח רק לפתוח את הדלת בהתחלה
- פנה אל הלקוח בשמו הפרטי כפי שכתוב בכניסה או בתיבת הדואר
- "יש לי מבצע מיוחד רק ללקוחות הגרים באיזור הזה... כל השכנים כבר התעניינו..."
- "זה ייקח רק דקות ספורות מזמנך"

9. הינך נציג מכירות לחברת מים מינרליים. החברה יצאה היום במבצע חדש ואטרקטיבי. אתה יוזם שיחה ללקוח ומעניין אותו במבצע.

התנגדויות :

- אני שותה מים מהברז
- אני מעדיף לקנות בקבוקים כשאני צריך
- בחברה אחרת הציעו לי מחיר זול יותר

התמודדות :

- המים בברז מכילים חומרים לא בריאים והם אינם נקיים כמו המים שלנו
- המים מגיעים ללקוח עד הבית עם סוכן כך שאין צורך להתאמץ לסחוב בקבוקים הביתה מהסופר
- המים שלנו נמצאו כאיכותיים ביותר, השירות זמין לרשותך 24 שעות לכל בקשה, כך שאתה מקבל תמורה מלאה לכסףך.

סניף ראשי: רח' בן יהודה 34, מגדל העיר, ירושלים. טל' 02-6258353, פקס 02-6231501

סניף ת"א: שד' רוטשילד 20, טל' 03-5101514, פקס 03-5100953

סניפים נוספים: אילת/ ב"ש/ לוד/ ערד

[WWW.GOLDWORK.CO.IL](http://WWW.GOLDWORK.CO.IL)

10. אתה נציג מכירות בעיתון "מעריב". אתה יוזם שיחה ללקוח באקראי כדי לצרפו כמנוי חדש למערכת

התנגדויות :

- אני לא קורא חדשות בעיתוני, אני מתעדכן מהר יותר באינטרנט
- אני עובר דירה בעוד חודש
- "אין לי זמן לדבר תתקשר בשבוע הבא"

התמודדות :

- באינטרנט הכתבות קצרות ולא מרחיבות ידע. בעיתון תוכל ליהנות מכתבות עומק, פרשנויות, תמונות וכד'. תוכל לקחת איתך את העיתון ולקרוא להנאתך בשעות הפנאי, במקומות שבהם אין אינטרנט זמין.
- מזל טוב, שירותי העיתון בפריסה ארצית ותוכל ליהנות מהמנוי ללא תשלום גם כשתעבור דירה.
- "בוא תקדיש לי דקה מזמנך, יש לנו היום מבצע אטרקטיבי שחבל לפספס"

11. אתה נציג שירות ומכירה בבלוק באסטר. מגיע לחנות לקוח שרוצה לבטל את המנוי שלו בטענה שאין לו זמן לראות סרטים. איך תתמודד עם פנייתו?

התמודדות :

- המנוי לא מוגבל לתקופת זמן ולכן תוכל ליהנות מהשכרת סרטים גם בתקופות לחוצות פחות.
- אתה יכול להשכיר סרטים גם עבור שאר בני המשפחה, יש מגוון יפה בחנות וסרטים המתאימים לכל הגילאים
- דווקא עכשיו, לקראת החורף תוכל לנצל יותר את המנוי בבילוי חמים וצפייה בסרטים או : לקראת הקיץ עומדים לצאת סרטים מובילים בעולם.
- עלות המינוי היא X שקלים בחודש. מספיק שתצא עם בת זוגך לסרט בקולנוע 3 פעמים והרווחת את עלות המינוי.

מסמך זה נוסח בלשון זכר מטעמי נוחות והוא פונה לגברים ולנשים כאחד.