

Rapporten som kan
rädda en kompis



Douglas
fick en bil



Oqqtan

TIDNING FÖR OKQ8
#4 • OKTOBER 2010

**OKQ8 säljer
mycket bra!**

**Åker Puch
till jobbet**

**Bra ledare skapar
trivsel och lönsamhet**

Niklas

**Icash gör livet
enklare och säkrare**

**Testet fick Nicklas
att välja Jeanette**

**Åsele
sensationell
vinnare**

När Jeanette Dahlin sökte jobb på OKQ8 fick hon först göra Service F-testet på internet. Därmed hade säljchefen Nicklas Eriksson fått en första indikation på att han hade en bra säljare på gång.

TEXT TOMAS ERIKSSON • FOTO MELKER DAHLSTRAND

Grönt ljus för Jeanette

Jeanette fick grönt ljus i testet, högsta betyg i den tregradiga betygsskalan grön-gul-röd. Lika bra gick det på anställningsintervjun vid OKQ8-stationen i Mörby.

– Jag minns att jag skrev ”kanon” i mina anteckningar, att hon hade rätt värderingar och rätt inställning till service, säger Nicklas Eriksson.

Det innebär att Jeanette, som är uppvuxen i Vallentuna och som tidigare studerat vid universitetet och extraknäckt i en godisaffär, sedan januari är en av tolv anställda säljare vid stationen.

– Service F-testet tyckte jag var ganska lätt, även om det fanns några frågor med lite kluriga svarsalternativ. Däremot var jag spänd inför intervjun som var min första riktiga jobbintervju. Jag satsade på att vara mig själv och även berätta om mina mindre bra sidor. Det gick ju bra, säger hon.

I dag kommer alla jobbansökningar och CV:n till stationen via internet. När Nicklas Eriksson sållat bort dem med rött ljus i Service F-testet och de som saknar körkort, läser han resten av ansökningarna. Men det



Nicklas Eriksson vid OKQ8 i Mörby.

är ganska få som kallas till intervju.

– Det brukar vara 6–7 stycken. Sedan sparar jag ungefär lika många ansökningar i reserv. Dessutom tar jag alltid referenser på dem som ska komma.

Han är mycket glad för den hjälp som Service F-testet ger.

– Runt 30 procent får rött ljus i testet, vilket innebär att jag inte behöver läsa så många ansökningar. Jag har också märkt att det är bättre snitt på dem som kommer till intervjuer efter att testet infördes.

Han kräver inte högsta betyg i Service F-testet

– Gult ljus är inte diskvalificerande. Det kan visa sig att de är bra säljare, trots ett lite sämre resultat i ett serviceprov.

Fakta Service F

Service F står för Service First. Det är ett internetbaserat test som ska identifiera om en platssökande har rätt attityd till service. Det är indelat i två delar där de sökande ska:

1. rangordna hur väl ett antal påståenden beskriver henne/honom
2. bedöma sannolikheten för hur hon/han skulle agera vid en viss situation, både i personliga och arbetsrelaterade situationer.

Testet ska visa hur en person sannolikt arbetar med:

Aktiva kundrelationer: att söka tillfällen för försäljning och agera vid dessa.

Artiga kundrelationer: att visa hövlighet och trevligt sätt.

Hjälpsamma kundrelationer: att svara mot kundens behov genom att vidta åtgärder utöver det vanliga för att hjälpa till.

Personliga kundrelationer: att uppmärksamma unika egenskaper hos kunden, exempelvis att lära sig kunders namn.

STOPP VID RÖTT LJUS

Runt 1 500 jobsökande till OKQ8-stationer har genomgått Service F-testet. För säljcheferna ger det ett bättre urval av sökanden, vilket leder till att OKQ8:s kunder får bättre service.

Testet infördes på försök under sista kvartalet 2009 och permanentades från årsskiftet. Av dem som genomgått testet har cirka 500 fått rött ljus och därmed sorterats bort.

– Testet ger indikation på vilka som har bäst förutsättningar att klara jobbet. Därmed kan säljcheferna lägga sitt krut på dem.



Lena Lindén.

Testet ger information om kandidaten som inte är synligt i ett CV och det ökar chansen att hitta den bästa kandidaten, säger Lena Lindén, personalkonsult vid OKQ8 personalavdelning.

Det kan förefalla enkelt att lura ett webbtest. Men det är det inte, enligt Lena Lindén.

– Det är svårt att klura ut vilket som är

det rätta svaret är på frågorna, vilket är en av testets styrkor. Det är också lätthanterligt för de säljchefer som ska tolka det, genom att de sökande får rött, gult eller grönt ljus.

Lena Lindén berättar att personalavdelningen gärna ger stöd vid rekryteringar.

– Vi kan stötta vid urval och insamling av referenser. Vi kan också ge råd om intervjuteknik och andra praktiska frågor. Bra intervjufrågor och tips hittar man i rekryteringsmanualen på Mackinfo under Stationens drift/Personal.



Jeanette Dahlin är nu en av tolv säljare vid OKQ8 Mörby.