



# 营销服务人员 能力素质测评报告

受测评人：张三

测评时间：2023年8月6日



# 营销服务人员能力素质测评报告

## 内容纲要

- 一、报告阅读说明
- 二、本报告的可信度
- 三、你的能力素质指标得分
- 四、你的能力素质水平详解
- 五、你的能力素质提升建议

## 一、报告阅读说明

### → 关于能力素质测评

能力素质是有助于工作中达成优秀绩效的行为模式，能力素质的高低直接关系到个人的绩效水平。能力素质关注个人的行为而非天赋，这些行为可以通过观察、体验、模仿、调整和巩固来进行学习和提升。这种基于“行为改变”的能力提升方法既可以帮助个人养成新的行为习惯，又可以帮助企业传承优秀经验与方法，成就可持续发展企业。

能力素质理论由哈佛大学心理学教授大卫·麦克里兰博士于1973年正式提出，我们基于该理论开发了一系列针对不同岗位的能力素质测评。

能力素质测评的题目源于自2005年起面向全国的企业精英访谈，通过采集提炼商业组织中岗位杰出人群的真实经历与真实案例，设计岗位关键路径，采用岗位真实事件来客观准确地评价个人的岗位能力素质。

### → 报告阅读须知

1. 本报告中的能力素质指的是隐性的能力素质，不包含显性的知识技能部分。在现实工作中，那些显性的知识技能对岗位工作绩效同样重要，但考虑到不同企业对知识技能方面的要求各有差异或侧重，适合由企业自行对标，故不纳入本测评的范围。

2. 本报告所涉及的数据和分析，基于你的答题结果产生，在一定程度上受你在答题时重视与认真程度的影响。它只推断了你当前的状况，并未考虑未来环境的不确定性因素对人所产生的影响作用。

3. 本报告中的各项能力素质分数体现了你与同类人群的对比，是你在同类人群中所处的相对位置。它给了你一个更为广角的参照标杆，让你客观了解和定位自己的水平（譬如每个人都本能地认为自己具有责任心，但能力素质测评会通过你在具体事件中的表现来说明你的责任心水平）。

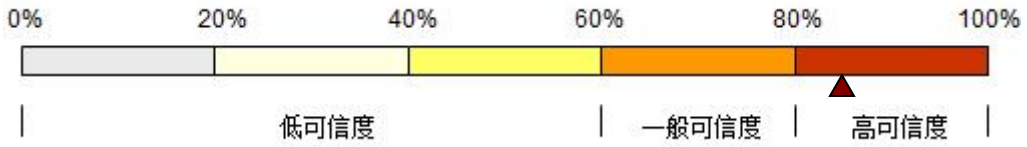
4. 在阅读报告中，请客观看待自己的能力优势与短板。如果你觉得报告内容与你对自己的能力判断有较大的差异，请找时间拿着这份报告与熟悉了解你的朋友或主管做一次坦诚深入的交流，请他们提出对你的评价和反馈。

5. 在了解自己的能力优势和短板后，请不要把精力过度放在对能力素质指标得分的研究上，这份报告是为你提供一项量身定制的个人能力提升计划，而不是考核、薪酬、选拔或晋升。我们希望通过此份报告，帮助你进一步了解自身的优势和短板，找准自身能力提升的方向，全面提升岗位胜任能力。

6. 对于如何提升你自己的能力素质，本报告中给出了基于“行为改进”的建议，请落实到你的个人行动中去。

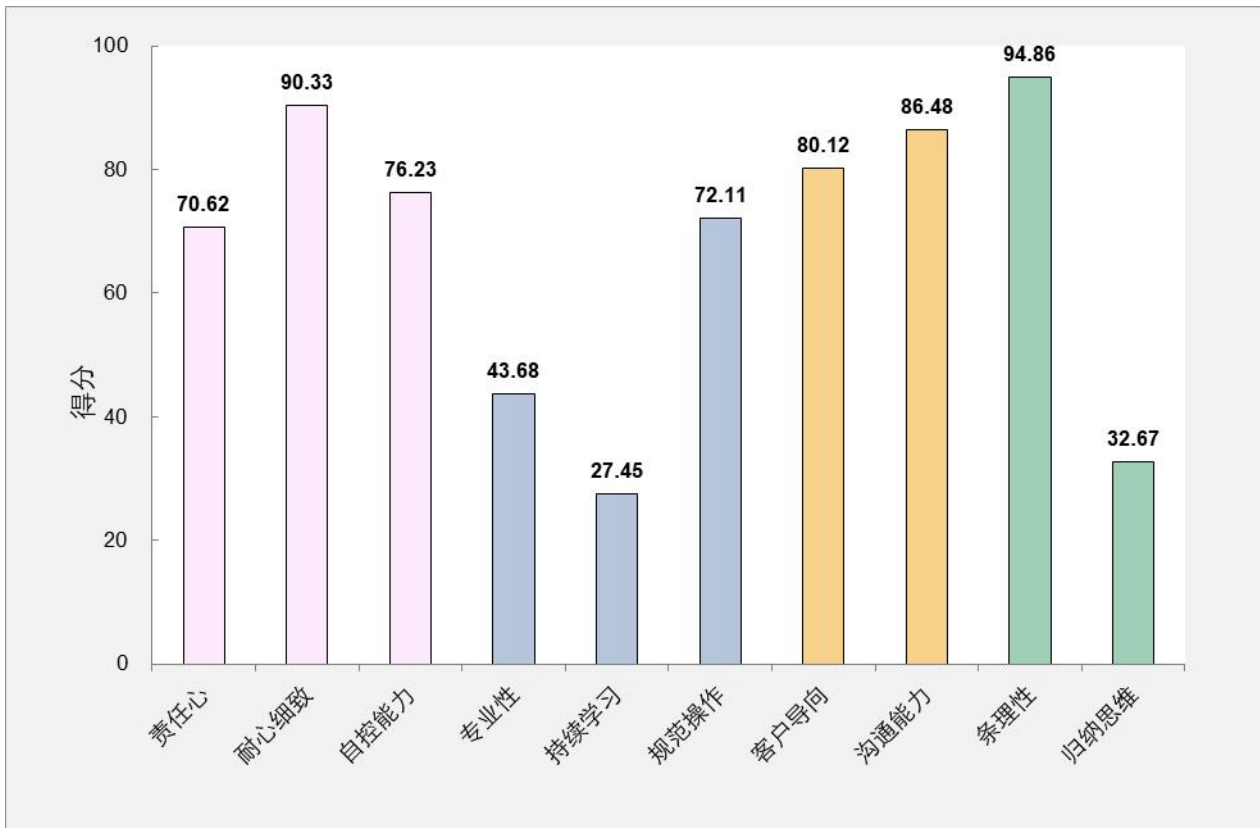
## 二、本报告可信度

可信度是判断你真实有效答题的程度。本报告的可信度为**85.00%**。



## 三、你的能力素质指标得分

下方图表所显示的是你在营销服务岗位各项能力素质指标上的得分。从测评结果来看，你的能力素质优势项是**条理性**和**耐心细致**，说明在**条理清晰有序**和**耐心细致周到**方面相对突出；能力素质短板项是**持续学习**和**归纳思维**，说明在**不断学习沉淀**和**总结归纳问题**方面有所欠缺。



□ 核心素质 □ 业务熟练 □ 卓越服务 □ 思路清晰

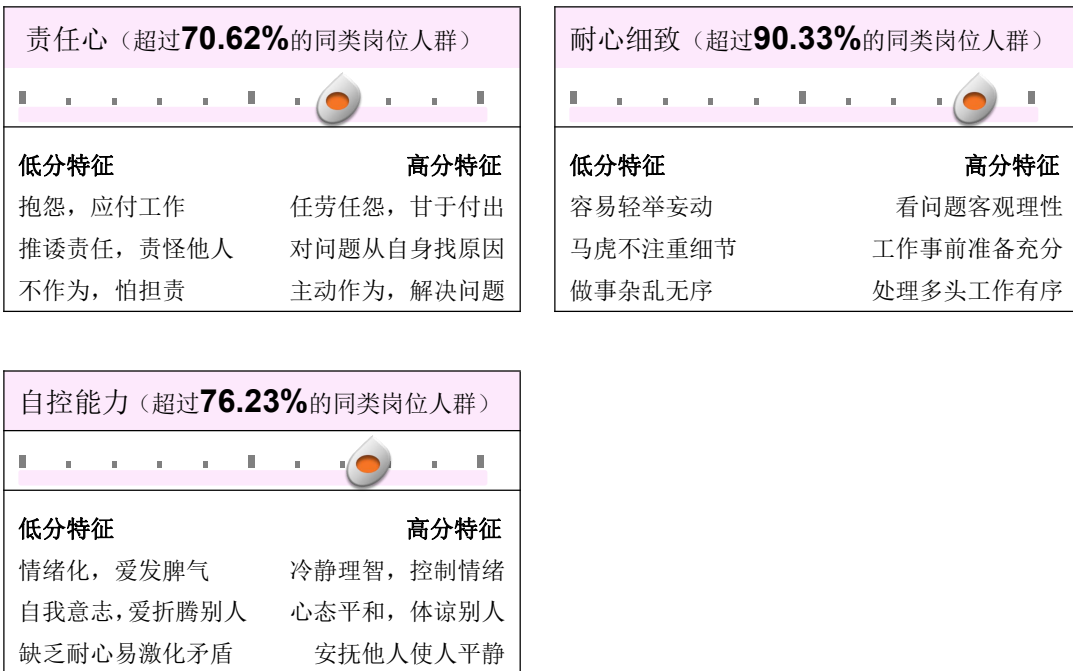
备注：0-20分为该能力素质不足，20-50分为该能力素质的初级水平，50-80分为该能力素质的中级水平，80-100分为该能力素质的高级水平。

#### 四、你的能力素质水平详解

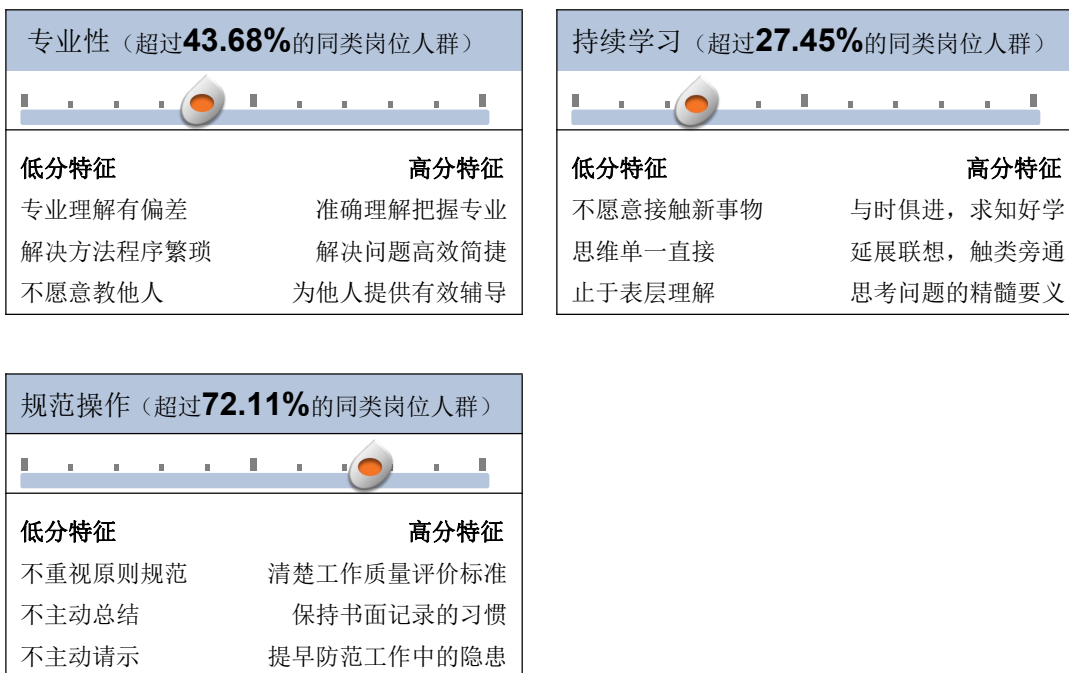
营销服务人员能力素质模型分为内在素质与工作能力层两个层次，由“核心素质”“业务熟练”“卓越服务”“思路清晰”四个能力模块组成，共考察 10 项与营销服务人员优秀绩效高度相关的能力素质（如下图）。



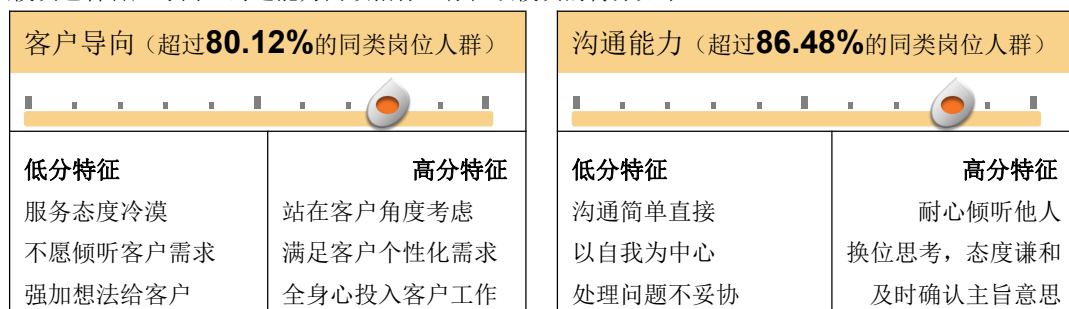
**【核心素质】**模块居于模型的中心，是营销服务人员的内在根性素质。它帮助营销服务人员提升能力素质，提升对客户的服务质量，激发团队斗志。该模块包含责任心、耐心细致、自控能力三项指标。你在该模块的得分如下：



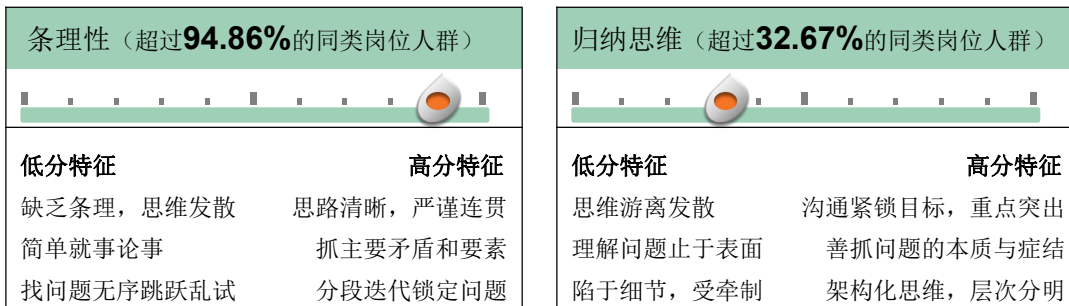
**【业务熟练】**模块是营销服务人员的工作能力之一。它帮助营销服务人员在熟悉营销业务，提高业务服务效率。该模块包含专业性、持续学习、规范操作三项指标。你在该模块的得分如下：



**【卓越服务】**模块是营销服务人员的工作能力之一。它帮助营销服务人员提升服务客户的能力，加强与客户之间的沟通交流。该模块包含客户导向、沟通能力两项指标。你在该模块的得分如下：

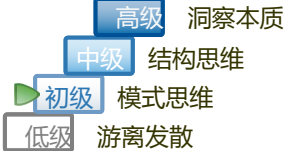


**【思路清晰】**模块是营销服务人员的工作能力之一。它帮助营销服务人员在工作上保持清晰的思路，并不断学习进步，提升个人素质。该模块包含条理性、归纳思维两项指标。你在该模块的得分如下：



## 五、你的能力素质提升建议

能力素质的提升重在“行为改变”，通过你有意识地调整“行为”，逐步养成新的行为模式来提高能力素质。根据你的得分情况，我们选取了你的能力素质短板项，希望你能扬长补短，稳健发展。

待提升能力：归纳思维	你的水平	你的排名
将零散的信息整合为整体，把握问题的关键，化繁为简的思维能力。		超过 <b>32.67%</b> 的同类人群

### 你的现状分析：

在归纳思维上，你处于初级水平，表明你具备了这方面的初步经验。在日常的生活或工作中，你经常会表现出的典型行为如下：

- 善于触类旁通，解决类似模式的问题
- 看待问题能够从个体现象考虑到现象背后的通用模式
- 前后一致或类似度高的事情会自动进行分类编组，帮助你能迅速识别当前问题的性质，并快速用经验解决当前的问题

总体而言，你对具体问题总结为方法模式已经有了一定的经验，希望你能将信息进一步按层次和分类搭建起框架，学习结构化思维方面的技巧与经验。

### 日常行为调整：

建议你从现在开始，多思考如何将信息搭建起框架，从而从整体把握事物，认识问题性质并简化问题。具体而言，你需要对自身行为做如下调整：

1. 继续保持对经常出现的工作事项总结出模式、套路与方法的工作习惯。
2. 对复杂情况，不急于具体分析，先识别问题性质，简化问题。
3. 围绕工作重心，将各种信息分门别类，化繁为简。

### 能力发展活动：

能力发展活动的目的是将“日常行为调整”落实到位。阅读书籍是为了理解它，观看影视是为了感受它，实践活动是为了体验它。以下是对你的能力发展活动建议：

#### 一、阅读书籍

《金字塔原理：思考、表达和解决问题的逻辑》（<美>芭芭拉·明托，南海出版社）

本书阐述了金字塔原理是一种重点突出、逻辑清晰、主次分明的逻辑思路、表达方式和规范动作以及具体做法。


#### 二、观看影视

《阿波罗 13 号》（导演：郎·霍华德，演员：汤姆·汉克斯、比尔·帕克斯顿等）

电影讲述了宇宙飞船在接近月球时，其中一个氧气罐爆炸，造成电路失灵，三名宇航员为了生存进行一场没有很大形体动作的殊死搏斗。

#### 三、实践活动

1. 找出 3 份以上你曾见过的写得比较好的工作汇报，找出模式、套路和方法，记录下该方法。
2. 列出工作中的各类问题，将它们归类到不同的问题性质中去，然后再按问题性质统一处理。

<h2>待提升能力：持续学习</h2> <p>以开放心态不断学习，勤于思考，融会贯通的意识和行为。</p>	<p>你的水平</p> 	<p>你的排名</p> <p>超过 <b>27.45%</b> 的同类人群</p>
---	---	---

### 你的现状分析：

在学习领悟上，你处于初级水平，表明你具备了这方面的初步经验。在日常的生活或工作中，你经常会表现出的典型行为如下：

- 心态比较开放，对未知事物有好奇心与求知欲，能较快地理解和接受新事物
- 能主动利用自己的空余时间有计划地学习专业技术知识，提升自己的工作能力
- 有看书、读报、与人交流、经常思考与研究问题等良好的学习思考习惯

总体而言，你主动好学善于积累，希望你能在吸收知识经验的同时，注意快速转化应用到自己的实际工作中，从“好学”走向“善用”。

### 日常行为调整：

建议你从现在开始，除了吸收知识经验之外，更要注重这些知识经验对解决实际问题的实用性。具体而言，你需要对自身行为做如下调整：

1. 了解他人经验产生的背景与过程，分析与自己的适用性，有选择性的吸收他人经验。
2. 根据对实际情况的掌握与分析，适度修改他人经验或书本知识，使得经验知识更实用。
3. 定期总结自己在工作方面的经验得失，提出改善工作绩效的方法。

### 能力发展活动：

能力发展活动的目的是将“日常行为调整”落实到位。阅读书籍是为了理解它，观看影视是为了感受它，实践活动是为了体验它。以下是对你的能力发展活动建议：

#### 一、阅读书籍

《自慢，从员工到总经理的成长笔记》（何飞鹏，北京大学出版社）

本书讲述了从员工到老板的心路历程，揭示了个人不断积累成熟的过程。

#### 二、观看影视

《三傻大闹宝莱坞》（导演：拉库马·希拉尼，演员：阿米尔·汗等）

电影讲述了兰桥在大学中根据自身特点，运用自己的学习方法、领悟知识，最后成功的故事。

#### 三、实践活动

1. 选择一种新学到的方法或技巧，分别列举出它适用与不适用的情况。
2. 主动申请一项新领域的项目工作，主动弥补自己缺少的知识技能，将工作过程视为重要的学习途径。

本报告所涉及的全部数据，由受测评人答题结果产生，在一定程度上受其答题主观性的影响。本报告所涉及的分析和反馈内容，由各项数据运算产生，只推断了受测评人的当期状况，并未考虑未来因环境的不确定性对人产生的改变和影响作用。本报告涉及个人隐私，请注意保密，未经受测评人书面授权，不允许以任何方式公开。管理咨询公司只对报告内容负责，对报告用途所产生的任何后果不承担任何法律责任。

