

Ergebnisbericht Fact Finder - Relax4U



[Vorname Nachname]

[Datum]

Fact Finder - Relax4U

Einführung

Beim Fact Finder Relax4U geht es darum, in 30 Minuten ein kurz umrissenes berufsrelevantes Problem durch gezieltes Nachfragen besser zu verstehen und im Anschluss mit geeigneten Massnahmen zu lösen.

Im ersten Teil der Aufgabe wird beurteilt, inwieweit es Kandidatinnen und Kandidaten gelingt, sich mittels einer vorhandenen Fragenauswahl ein möglichst umfassendes und strukturiertes Abbild aller relevanten Informationen zu beschaffen.

Im zweiten Teil der Aufgabe wird beurteilt, inwieweit das beschriebene Problem mit zielführenden Massnahmen gelöst wird. Da den Kandidatinnen und Kandidaten nach dem ersten Teil alle relevanten Informationen zur Verfügung gestellt werden, lässt sich diese Leistung unabhängig von der vorherigen feststellen.

Aus jedem Teil wird eine übergeordnete Kompetenz abgeleitet, die sich aus mehreren untergeordneten Kriterien zusammensetzt. Jeder Prozentsatz gibt an, wie viel Prozent der Referenzgruppe ein schlechteres oder gleich gutes Ergebnis erzielt haben. Erreicht ein:e Kandidat:in in einer Dimension beispielsweise einen Wert von 64, so bedeutet dies, dass 64 Prozent der Referenzgruppe schlechter (oder gleich gut) respektive, dass 36 Prozent besser abgeschnitten haben. Da sich alle Prozentzahlen auf einen relativen Vergleich zur Referenzgruppe beziehen, deutet ein (sehr) niedriger Wert nicht zwangsläufig darauf hin, dass nur wenig sinnvoll bearbeitet wurde. Es bedeutet dagegen, dass andere erfolgreicher waren.

Ergebnisse

Problembetrachtung



Gesamtwert

Wird Ihr Ergebnis mit anderen verglichen, zeigt es sich, dass es Ihnen mehr Schwierigkeiten bereitet, eine mehrschichtige Problemstellung in limitierter Zeit mithilfe gezielter Fragen und auf Basis der zur Verfügung stehenden Fakten in ihrer Ganzheit zu erfassen.



Breite

Beim Erfassen einer vielschichtigen Problemlage berücksichtigen Sie einen Grossteil der zur Verfügung stehenden Themen. Das heisst, Sie gehen mit Ihrer Fragetechnik in die Breite oder – anders gesagt – greifen mittels Ihrer Fragen zahlreiche unterschiedliche Facetten der problematischen Situation auf.



Tiefe

Konfrontiert mit einer vielschichtigen Problemlage stellen Sie mehrere weiterführende Fragen, um die Situation besser zu verstehen und zusätzliche, nutzbringende Informationen zu erhalten. Sie setzen sich an mehreren Stellen vertieft mit den Inhalten auseinander. Dies hilft Ihnen, eine bestehende Fragestellung recht fundiert abgestützt einer Lösung zuzuführen.



Fragesystematik

Im Vergleich zu anderen hinterlassen Sie den Eindruck, geringe Vorstellungen darüber zu haben, wie Sie eine vielschichtige Problemlage mit Hilfe gezielter Fragen erfassen können. Eine Logik, wie Sie sich mit Ihrer Fragesystematik Überblick verschaffen, wird teilweise ersichtlich.

20%

Relevanz

In Relation zur Menge der von Ihnen gestellten Fragen setzen Sie sich mit einer Vielzahl an Themen auseinander, die – in Bezug auf die zu beurteilende Problematik – letztlich wenig Nutzen bringen. Sie verschaffen sich zahlreiche Informationen, die kaum oder wenig dazu beitragen, um auf den Kern der zu untersuchenden Problemlage zu stossen.

Problemlösung und -vermeidung



Gesamtwert

Sie sind auf überzeugende Weise in der Lage, auf Basis der zuvor ermittelten Fakten angemessene respektive zielführende Massnahmen zu entwickeln, welche dienlich sind, bestehende Probleme hilfreich einer Lösung zuzuführen.



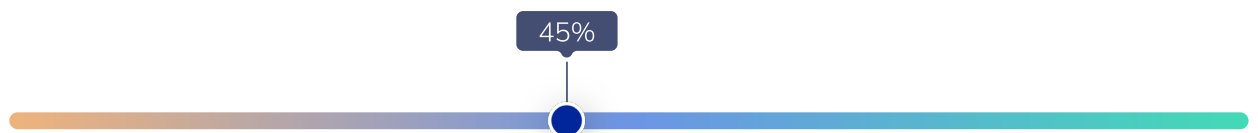
Konfliktmanagement

In Bezug auf mehr oder weniger deutlich ersichtliche Konfliktherde legen Sie passende Massnahmen fest, die dazu beitragen, bestehende Schwierigkeiten einer Lösung zuzuführen. Einzelne Aspekte lassen Sie hierbei etwas ausser Acht.



Kundenorientierung

Auf Basis der zur Verfügung stehenden Informationen entwickeln Sie einige hilfreiche Massnahmen, die dienlich sind, die Kundenbeziehung zu pflegen und aufrechtzuerhalten.



Strategie

Mit Ihrer Vorgehensweise, vorhanden Probleme anzugehen respektive diese mit geeigneten Massnahmen in den Griff zu bekommen, hinterlassen Sie den Eindruck, der langfristigen Perspektive eher wenig Beachtung zu schenken. Sie ergreifen insgesamt wenig passende Schritte, um ein erneutes Auftreten des Problems über einen längeren Zeithorizont zu verhindern.

Empfehlungen

Problembetrachtung

Fazit aufgrund Ihres Ergebnisses: Überlegen Sie sich, wie Sie Ihre Methodik verbessern können, um mehrschichtige Problemstellungen zügig umfassend sowie folgerichtig zu verstehen. Üben Sie sich beispielsweise darin, eine komplexe Situation mit einer Fragetechnik abzustützen, die mehr in die Breite und in die Tiefe geht. Ein solches Vorgehen wird Ihnen helfen, ein fundierteres Verständnis einer komplexen Situation zu erhalten. Aus den nachfolgend aufgelisteten Unterkriterien können Sie entnehmen, an was zu denken ist.

Breite

Fazit aufgrund Ihres Ergebnisses: Bei der Beurteilung einer vielschichtigen Problemstellung verschaffen Sie sich mit Ihrer Fragetechnik eine breit abgestützte Übersicht hinsichtlich der vorhandenen Fakten. Im Vergleich zu anderen können Sie sich noch etwas steigern, etwa, indem Sie bei Ihrer Lageeinschätzung möglichst alle Sachverhalte berücksichtigen.

Tiefe

Was sagt Ihr Ergebnis in Bezug auf diesen Aspekt aus? Mit Ihrer Vorgehensweise, die zur Verfügung stehenden Fakten mit zusätzlichen Fragen auszuloten, gelingt es Ihnen, eine vielschichtige Problemlage auch in die Tiefe zu verstehen. Im Vergleich zu anderen können Sie sich aber noch weiter steigern. Haken Sie beispielsweise bei allen Themenbereichen nach, bis Sie alle Aspekte einer Problemsituation – inklusive deren Ursachen – erfasst haben.

Fragesystematik

Was wird Ihnen helfen, sich hinsichtlich Fragesystematik zu verbessern? Verfeinern Sie Ihre Methode, mit der Sie vielschichtige Problemstellungen untersuchen. Gehen Sie systematischer vor. Überlegen Sie sich beispielsweise, welche Fragen zweckdienlich sind, um sich einen fundierten und breit abgestützten Überblick zu verschaffen. Das erfordert, dass Sie sich verschiedener Aspekte einer Problematik bewusst sind und darauf aufbauend entscheiden, was höhere respektive geringere Priorität hat.

Relevanz

Was gibt es auf dieses Kriterium bezogen zu verbessern? Schärfen Sie Ihren Blick für diejenigen Fragen und Fakten, welche für das Entwickeln einer solide abgestützten Übersicht und Lösung bedeutsam und nutzbringend sind. Verlieren Sie sich nicht auf «Nebenschauplätze». Richten Sie Ihren Fokus zuerst einmal nur auf diejenigen Themen, welche wirklich relevant sind, um eine facettenreiche Problematik zu verstehen und auf das Wichtigste bezogen zu lösen.

Problemlösung und -vermeidung

Sie verfügen über eine sehr gute Fähigkeit, eine vielschichtige Problemstellungen mit effektiv geeigneten Massnahmen zu lösen. Machen Sie weiter so.

Konfliktmanagement

Was bedeutet Ihr Ergebnis hinsichtlich Konfliktbearbeitung? Sie erkennen weitgehend passend, welche Massnahmen hilfreich sind, um eine Konfliktlage wirksam lösen zu können. Es gäbe aber noch den einen und anderen weiteren Aspekt, den Sie bei der Lösungsentwicklung berücksichtigen könnten. Dies gelingt beispielsweise, wenn eine konflikthafte Situation aus möglichst allen Perspektiven betrachtet wird.

Kundenorientierung

Wie können Sie sich hinsichtlich der Kompetenz «Kundenorientierung» verbessern? Überlegen Sie sich beispielsweise, mit welchen zusätzlichen Massnahmen Sie Kund:innen in strittigen Situationen an sich binden können. Sorgen Sie dafür, dass diese positive Erfahrungen mit Ihrem Lösungsweg machen. Streben Sie eine langfristig angelegte Beziehung an. Denken Sie daran: Auch mit kleinen Gesten können Sie im Konfliktfall viel erreichen. Signalisieren Sie Verständnis für ihre Erwartungen und bringen Sie Wertschätzung zum Ausdruck. Was sagt Ihr Ergebnis hinsichtlich der Kompetenz «Kundenorientierung» aus? Sie zeigen Flair dafür, Ihre Kund:innen in strittigen Situationen mit gezielten Massnahmen an sich zu binden, ohne zu viel aus der Hand zu geben. Um exzellent zu intervenieren, können Sie sich noch weiter steigern. Gehen Sie die Extrameile. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Kund:innen mit Ihren Lösungsangeboten eine positive Erfahrung machen. Vergessen Sie nicht: Auch kleine Gesten erzielen eine grosse Wirkung.

Strategie

Was können Sie tun, um sich in dieser Hinsicht zu verbessern? Üben Sie sich vermehrt darin, Konfliktsituationen respektive deren Lösung immer auch aus einer langfristiger Perspektive zu betrachten. Überlegen Sie sich beispielsweise, mit welchen Massnahmen Sie eine konflikthafte Lage nicht allein kurz- oder mittelfristig, sondern auch über einen längeren Zeithorizont auflösen können.