

Bewertungsbogen

Allgemeine Hinweise

Bitte kreuzen Sie nur ein Feld für jede Frage an. Sollten Sie Ihre Bewertung ändern wollen, zeichnen Sie einen Kreis um das bereits ausgefüllte Feld, und kreuzen Sie das andere Feld an.

Die Bewertungsskala reicht von sehr gut (sgt) bis mangelhaft (mgh), was den Schulnoten 1 - 5 entspricht.

sgt = sehr gut; gut = gut; bfr = befriedigend; ausr = ausreichend; mgh = mangelhaft

Alle Fragen werden in einer darunterliegenden Erklärung genauer erläutert.

Die Erklärung stellt gleichzeitig das Bewertungsschema dar. Erfüllt die Versuchsperson die in der Erklärung angegebenen Kriterien, so ist eine gute, bei Nichterfüllung der Kriterien eine schlechte Note zu vergeben.

Name der Testperson:

Szenario	Unternehmen	Datum	Uhrzeit

Kriterium: Beratung

Wie hoch war der Grad an individueller Beratung?

→ Hier geht es darum, ob der Mitarbeiter mehr über Ihr individuelles Bewerberprofil erfahren wollte, etwa in Bezug auf Studienrichtung, Praktika, Berufsziele etc.

sgt	gut	bfr	ausr	mgh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Begründung/Bemerkung/Notizen:

Wie gut konnte der Berater Ihre Fragen beantworten?

→ Der Mitarbeiter sollte möglichst alle Ihrer Fragen beantworten können, und zwar mit hoher Sicherheit und Präzision.

sgt	gut	bfr	ausr	mgh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Begründung/Bemerkung/Notizen:

Kriterium: Sprachkompetenz

Wie gut war die Ausdrucksweise des Beraters?

→ Der Mitarbeiter sollte sich klar und deutlich ausdrücken, so dass Sie alle seiner Aussagen einwandfrei verstehen können.

sgt	gut	bfr	ausr	mgh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Begründung/Bemerkung/Notizen:

Kriterium: Sprachkompetenz (Fortsetzung)

Wie gut war der Sprachfluss des Beraters?

→ Der Mitarbeiter sollte ohne großes Zögern und Stottern sprechen und an den richtigen Stellen Pausen machen.

sgt	gut	bfr	ausr	mgh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Begründung/Bemerkung/Notizen:

Wie oft wiederholt sich der Berater?

→ Der Mitarbeiter sollte selten dieselben Wörter und Ausdrücke verwenden und mithilfe eines großen Wortschatzes variieren können.

s. slt	selten	w. n.	oft	sehr oft	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(s.slt = sehr selten; w.n. = weder noch)

Begründung/Bemerkung/Notizen: (sehr wichtig an dieser Stelle)

Kriterium: Professionelles Auftreten

Wie professionell tritt der Berater auf?

→ Der Mitarbeiter sollte Sie und Ihr Anliegen ernst nehmen und Sie als potenziellen Bewerber und Kunden behandeln.

sgt	gut	bfr	ausr	mgh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Begründung/Bemerkung/Notizen:

Verwendet der Berater Fachausdrücke?

→ Der Mitarbeiter sollte eine Fachsprache verwenden, die dennoch für den Laien verständlich ist.

s. oft	oft	selten	s.slt	nie	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(s. oft = sehr oft; s. slt = sehr selten)

Wenn ja, waren sie dennoch verständlich? (Beispiel/Begründung, warum z. B. keine Fachausdrücke verwendet wurden.)

Kriterium: Freundlichkeit

Wie freundlich war der Berater?

→ Hierbei sollten Sie besonders auf eine freundliche Ansprache zu Gesprächsbeginn und auf eine höfliche Umgangsform achten.

sgt	gut	bfr	ausr	mgh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Begründung/Bemerkung/Notizen:

Wie gut war die Gesprächsatmosphäre?

→ Der Mitarbeiter sollte sich bemühen eine gute Gesprächsatmosphäre entstehen zu lassen. Sie sollten das Gefühl haben offen und ungezwungen sprechen zu können.

sgt	gut	bfr	ausr	mgh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Begründung/Bemerkung/Notizen:

Wie häufig hat der Berater Sie mit Namen angesprochen?

s.oft	oft	selten	e.slt	gar nicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(s.oft = sehr oft; e.slt = eher selten)

Kriterium: Aufmerksamkeit

Wie gut ist die Aufmerksamkeit des Beraters?

→ Hier geht es darum, ob der Mitarbeiter Ihnen aufmerksam zuhört oder evtl. abgelenkt ist (z. B. durch Tippen auf Tastatur). Besonders was Ihre Fragen und Ihr Profil angeht, sollte er nicht mehrmals nachfragen müssen.

sgt	gut	bfr	ausr	mgh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Begründung/Bemerkung/Notizen:

Kriterium: Geduld

Wie gut war die Geduld des Beraters Ihnen gegenüber?

→ Der Mitarbeiter sollte sich genügend Zeit für Sie nehmen um Sie ausführlich zu beraten. Er wiederholt seine Antworten auch gerne und würdigt das Gespräch gegen Ende nicht ab.

sgt	gut	bfr	ausr	mgh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Begründung/Bemerkung/Notizen:

Kriterium: Hilfsbereitschaft

Wie hilfsbereit war der Berater?

sgt	gut	bfr	ausr	mgh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Der Berater hilft Ihnen persönlich gerne weiter. Er beantwortet eventuell einige Ihrer Fragen bevor Sie gestellt wurden, oder berät Sie auch zu zusätzlichen Punkten.

Begründung/Bemerkung/Notizen:

Kriterium: Gesamteindruck

Wie ist Ihr Gesamteindruck vom Service?

sgt	gut	bfr	ausr	mgh
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Hier können Sie abschließend Ihren Gesamteindruck über den Service und über den Sie beratenden Mitarbeiter in einer Note festhalten.

Begründung/Bemerkung/Notizen:

Kriterium: Schnelligkeit

Wie lange dauerte es bis Sie einen kompetenten Berater am Apparat hatten?

<input type="text"/>	Zeit in Sekunden
----------------------	------------------

Wie oft wurden Sie weiterverbunden?

<input type="text"/>	Anzahl
----------------------	--------

Wenn Sie zuerst die Telefonzentrale anrufen mussten: Hat man Ihnen die Durchwahl zur Personalabteilung/Ansprechpartner gegeben?

ja	nein	Grund
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Durchwahl notieren: _____		

Wie oft mussten Sie anrufen bis Ihre Fragen beantwortet wurden?

<input type="text"/>	Anzahl
----------------------	--------

Kriterium: Identität

Hat der direkt angerufene Ansprechpartner geantwortet?

ja	nein	Grund
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

→ Diese Frage ist nur zu beantworten, wenn Sie die direkte Nummer eines bestimmten Ansprechpartners gewählt haben. Bitte geben Sie bei *nein* einen Grund an.

Wurden Sie zum gewünschten Ansprechpartner durchgestellt?

ja	nein	Grund
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

→ Bitte kreuzen Sie eines der beiden Felder an und geben Sie bei *nein* einen Grund an. Gründe können sein: existiert nicht; zurzeit nicht verfügbar; andere Ihnen genannte Gründe

Name des Ansprechpartners:
