



ÖRNEK RAPOR

Satış Pozisyonuna Özel Durumsal Yargı Testi

Tamamlanma Tarihi: 01.01.2020
Egzersiz Adı: DYT-SA



Durumsal Yargı Testi (DYT) Nedir?

Durumsal Yargı Testleri, test yanıtlayıcılarını iş hayatında karşılaşılabilecekleri durumlarla karşı karşıya bırakarak, bu durumlarda yapılabilecek eylemler hakkında yargılama becerilerini ölçen psikolojik testlerdir. Yanıtlayıcılara iş hayatında karşılaşılması olası durumlarda alınabilecek çeşitli eylemler sunulur ve yanıtlayıcılardan, bu eylemlerin sunulan durumlar için hangi ölçüde çözüm olabileceklerine ilişkin görüşleri alınır. Dolayısıyla bu testin uygulanmasındaki temel amaç, bir durum karşısında yapılabilecek farklı davranışların iş hayatındaki etkisini hangi düzeyde öngörebildiğinizi değerlendirmektir. Yapılan bilimsel araştırmalar, durumsal yargı testleriyle ölçülen zihinsel yargılama becerisinin, iş performansı için önemli bir gösterge olduğu sonucunda birleşmektedir.

Senaryolar, yanıtlayıcıların **Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Karşılama, Yeni Müşteri Geliştirme, İlişki Yönetimi, Satış Odağı, İletişim ve İkna** yetkinliklerinde yargılama ve karar verme becerilerini değerlendirmek üzere tasarlanmıştır.

5
4
3

Yanıtlar Nasıl Değerlendirilir?

Uygulama boyunca çeşitli senaryolar aracılığıyla yanıtlayıcılardan elde edilen görüşler, iş hayatında deneyimli ve alanında uzman olan profesyonellerin görüşleri ile oluşturulmuş cevap anahtarı ile karşılaştırılır ve puanlandırılır. Uygulamadaki çeşitli senaryolarda yer alan eylemler için “Tam Doğru”, “Kısmen Doğru” ve “Yanlış” seçeneklerden hangilerinin tercih edildiği cevap anahtarıyla karşılaştırılarak belirlenir. Yanıtlayıcının “Yanlış” olarak nitelenen yanıtları nedeniyle doğru yanıtları üzerinde düzeltme yapılmamaktadır. Her bir yanıtlayıcının hesaplanan puanları, Türkiye’de sayısı 1.000’i aşan satış profesyonellerinden elde edilmiş puanlar ile kıyaslanır ve Türkiye’de çalışan satış profesyonellerini temsil eden bir gruba göre 10’luk puan aralığında raporlanır.



Hesaplanan onluk (sten) puanlar; yanıtlayıcının, karşılaştırıldığı Türk beyaz yaka grubuna göre incelenen yetkinlikteki yerini ifade etmektedir. Elde edilen onluk puanlar aşağıdaki ölçütler kullanılarak değerlendirilir.

- 1-2: Ortalamanın Oldukça Altında,
- 3-4: Ortalamanın Altında,
- 5-6: Ortalama Düzeyde,
- 7-8: Ortalamanın Üstünde
- 9-10: Ortalamanın Oldukça Üstünde

Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Karşılama

Müşterilerin beklentilerini tüm detaylarıyla anlamayı, onlara üstün hizmet sağlamak için neler yapılabileceğine dair muhakeme etmeyi ve müşteri memnuniyeti sağlamak için esnek davranabilmeyi ifade eder.



Müşteri İhtiyacını Anlama - Müşterilerin kendisinden ve temsil ettiği kurumdan beklentilerini anlamaya özen gösterir. Beklentileri detaylı bir şekilde kaydeder ve raporlaştırır; kendisine başta sunulmasa dahi süreç içinde oluşabilecek beklentileri başarıyla öngörür.



İhtiyaca Cevap Verecek Ürün/Hizmetleri Belirleme - Müşterilerin kendisinden ve temsil ettiği kurumdan beklentilerini üst düzeyde karşılamak için hangi ürün ya da hizmetlerin uygun olacağı konusunda doğru kararlar verir. Kurum içinde müşteri beklentilerini karşılamak için doğru yetkililerle görüşür ve süreci takip eder.



İhtiyacın Karşılandığından Emin Olma - Müşterilerin, sunduğu ürün ya da hizmetlerden memnun olup olmadığını sürekli kontrol eder; müşterilerden bu konuda geri bildirimlerini alır. Aldığı geri bildirimleri kişisel ve kurumsal gelişim açısından verimli şekilde kullanır. Gelecekte benzer durumlarda yine müşterinin tatmin olmasını sağlamak için neler yapabileceğini düşünür.

Katılımcının, Durumsal Yargı Testine verdiği yanıtlar doğrultusunda hesaplanan puanı aşağıda verilmiştir.



Bu sonuçlar doğrultusunda **ÖRNEK RAPOR**, Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Karşılama yetkinliğinde onluk puan skalasında **7** puan almıştır. Değerlendirme ölçütleri dikkate alındığında gösterilen performans düzeyi onluk puan olarak **ortalamanın üstündedir**.

Yeni Müşteri Geliştirme

Kurumun müşteri profiline uyum gösteren olası yeni müşterileri belirlemeyi, onlarla iletişime geçmek için fırsatları kollamayı ve bu fırsatların oluşması için çaba göstermeyi, elde edilen fırsatlardan sonuç sağlayabilmeyi ifade eder.



Hedef Grubu Netleştirme - Kurumun müşteri profilini inceleyerek hangi olası müşterilerin bu profile uygun olabileceğini takip eder. Pazara yeni giriş yapan kurumları yakından izler; hangi kurumun hangi ihtiyacına yanıt verebileceğini değerlendirir.



Hedef Gruba Dahil ancak Daha Önce Çalışılmamış Müşterileri Belirlemek - Müşteri profiline odaklanarak daha önce işbirliği yapılmamış ancak profile uyan kurumları takip eder. Pazardaki kurumlar ile temsil ettiği kurumun birlikte iş yaptığı kurumları karşılaştırır; her iki listeyi de güncel tutar. Profile uyan ancak daha önce çalışılmayan kurumlardan haber almak için çaba gösterir.



İlişki Ağını Genişleterek Yeni Müşterilere Ulaşmak - Olası müşteri olarak görülen kurumlarla ilişkiye geçmek için fırsat yaratma peşindedir, fırsatın kendinden oluşmasını beklemes. Olası müşterilerin özelliklerini ve pazardaki yerlerini inceleyerek onlara özel çözümler geliştirmeye gayret eder. Olası müşterilere kendi kurumunun rakiplerine kıyasla sağlayabileceği üstünlükleri belirtir ve yarattığı fırsatlarla öne çıkmaya hazırdır.

Katılımcının, Durumsal Yargı Testine verdiği yanıtlar doğrultusunda hesaplanan puanı aşağıda verilmiştir.



Bu sonuçlar doğrultusunda **ÖRNEK RAPOR**, Yeni Müşteri Geliştirme yetkinliğinde onluk puan skalasında **8** puan almıştır. Değerlendirme ölçütleri dikkate alındığında gösterilen performans düzeyi onluk puan olarak **ortalamanın üstündedir**.

İlişki Yönetimi

Profesyonel iş ortamında iş partnerleri ve iletişimde olunan taraflarla ilişki kurma, kurulmuş ilişkilerin devamlılığını sağlama ve ilişkilerin daha da geliştirilmesi için sorumluluk alma eğilimini ifade eder.



Tarafların Beklentilerini Anlama - Birlikte çalıştığı partnerlerin ve tarafların kendisinden beklentilerini anlamak ve beklentilerinin şekillendirilmesi için bazen sorumluluk alır. Temsil ettiği ekibin ya da organizasyonun kaynaklarını kısmen takip ederek beklentilerin karşılanması için proje geliştirmeye gayret gösterebilir.



Memnuniyet Sağlayacak Projeler Geliştirme ve Yürütme - Çoğunlukla projeye ya da işe dahil olan tarafların beklentilerini karşılayan proje planları oluşturmaya gayret gösterir. Projelerin ya da süreçlerin yürütülmesinde tarafların görüşlerini kısmen dikkate alır; olası aksiliklerin neler olabileceği hakkında fikir yürütmeye çalışır.



Potansiyel Yararları Görebilme - Mevcut projeler ve süreçlere ek olarak, iş partnerleriyle hangi eylemlerin ve tüm tarafların yararını sağlayacak şekilde hangi iş birliklerinin yapılabileceğini düşünür ve planlama yapmaya çalışır. Eğer ciddi bir fırsat olarak görürse yeni partnerler kazanmak için ilişki ağını zenginleştirmek amacıyla girişimde bulunur.

Katılımcının, Durumsal Yargı Testine verdiği yanıtlar doğrultusunda hesaplanan puanı aşağıda verilmiştir.



Bu sonuçlar doğrultusunda **ÖRNEK RAPOR**, İlişki Yönetimi yetkinliğinde onluk puan skalasında **6** puan almıştır. Değerlendirme ölçütleri dikkate alındığında gösterilen performans düzeyi onluk puan olarak **ortalama düzeydedir**.

Satış Odağı

Sorumluluk alanı içindeki süreçleri tamamlamayı amaç edinmeyi, aksilik ve belirsizliğe neden olabilecek unsurları ortadan kaldırarak ve profesyonel becerilerini kullanarak müşterilerin süreçle ilgili nihai kararları vermesine destek olmayı ifade eder.



Süreci Tamamlama Gayreti - Sorumluluğunda devam eden süreçlerin tamamlanması ve nihai bir sonuca varması için neler yapabileceğini çoğunlukla düşünür. Süreçlerin ne durumda olduğunu kontrol eder ve adımları izler; belirsizliği ve süreçlerin uzamasına neden olabilecek unsurları belirler.



İçsel Motivasyon Sağlama - Yaptığı işte sonuca ulaşmak için duygusal ve zihinsel motivasyonu yüksektir. Sorumluluklarını tamamladığında dışsal, maddi ya da somut getirilere sahip olmayacak olsa dahi sonuca ulaşmak amacıyla kendisini motive eder. Sonuca ulaşmak, motive olması için önemli gördüğü kaynaklardandır.



Kararlarının Sonuçlarını İzleme - Davranışlarının ve işte aldığı kararların etkilerini takip eder. Aldığı kararların yol açtığı sonuçları izler ve gelecekteki olası durumlar için alabileceği kararların etkisini gözden geçirme eğilimindedir. Kendi sorumluluk alanı içinde, kişisel olarak rol aldığı sürecin kendisinden sonraki adımlarını daima takip etmeye gayret eder ve sonuçtaki payını değerlendirir.

Katılımcının, Durumsal Yargı Testine verdiği yanıtlar doğrultusunda hesaplanan puanı aşağıda verilmiştir.



Bu sonuçlar doğrultusunda **ÖRNEK RAPOR**, Satış Odağı yetkinliğinde onluk puan skalasında **7** puan almıştır. Değerlendirme ölçütleri dikkate alındığında gösterilen performans düzeyi onluk puan olarak **ortalamanın üstündedir**.

İletişim ve İkna

Profesyonel iş yaşamı bağlamında etkili bir ilk izlenim oluşturma, ilgi ve dikkat çekme, saygı uyandırma, kendine ilişkin olumlu algı oluşturma, özgüvenli bir yaklaşım benimseme, sunduğu ürün ve hizmetleri karşı tarafın etkileneceği şekilde sunma eğilimini ifade eder.



Profesyonel Yaklaşım Sergileme - İş hayatının gereklilikleri doğrultusunda profesyonel bir yaklaşıma sahip olmaya özen göstermeye çalışır. Genellikle sakin ve kontrollü davranır; kendinden beklenen davranışları ölçüt alarak kendi davranışlarını değerlendirmeye gayret eder. Mümkün olduğunca samimi ve içten davranmaya çalışır.



Özgüvenli İletişim Kurma - İletişim kurarken sıklıkla kişisel potansiyeline, bilgi ve becerilerine güvenir; karşı tarafa da bu güveni hissettirmeye çalışır. Yeni insanlarla tanışmak konusunda zorlanmaz; tanışma sürecinde kendine olan güvenini hissettirmeye gayret gösterir. İletişim sürecinde kendini açık ve net bir şekilde ifade etmeye çalışır.



İkna Becerilerini Kullanma - Sunduğu ürün ya da hizmetlerin, karşısındakinin ihtiyaçlarına nasıl çözüm olacağını tahmin eder, karşı tarafa sağlayacağı faydaları ifade etmeye gayret eder. İhtiyaç olduğunda alternatif çözümler, ürünler ya da hizmetler hakkında bilgi verir. Karşısındakinin bakış açısı doğrultusunda kendi ürünlerinin öne çıkan özelliklerini vurgular.

Katılımcının, Durumsal Yargı Testine verdiği yanıtlar doğrultusunda hesaplanan puanı aşağıda verilmiştir.



Bu sonuçlar doğrultusunda **ÖRNEK RAPOR**, iletişim ve ikna yetkinliğinde onluk puan skalasında **6** puan almıştır. Değerlendirme ölçütleri dikkate alındığında gösterilen performans düzeyi onluk puan olarak **ortalama düzeydedir**.