

Bewertungskriterien der bewerbenden Person (inkl. Definition)	Skala (bitte ankreuzen)	Darauf soll geachtet werden (Richtungsweisend)	Multiplikator	Erreichter Wert nach Multiplikator
<b>Erläuterung der Skala</b>	1	Ungenügend	1-3	1-3
	2	Mangelhaft		2-6
	3	Ausreichend (Gerade noch ausreichend)		3-9
	4	Befriedigend (Einigermaßen zufriedenstellend)		4-12
	5	Gut (Zufriedenstellend)		5-15
	6	Sehr gut (Genau den Anforderungen entsprechend)		6-18

Bei den Erläuterungen sind **Beispiele** aufgeführt. Anderweitige gleichwertige Antworten können dementsprechend bewertet werden.

#### Erstes Auftreten

- Erster Eindruck - Begrüßung  (Hier wird das Verhalten bewertet)	1	- Bewerber*in reicht nicht die Hand	1	1
	2	- Bewerber*in nimmt Platz ohne auf ein Angebot zum Setzen zu warten		2
	3	- Bewerber*in tritt unsicher auf		3
	4	- Bewerber*in geht nicht auf Small Talk ein		4
	5	- Bewerber*in lächelt und reicht die Hand		5
	6	- Bewerber*in geht auf Small Talk ein (stellt ggf. Gegenfragen) - Bewerber*in nimmt erst Platz nachdem alle begrüßt worden sind		6

- Eigenschaften während des ersten Auftretens	1	- Zurückhaltend (Person spricht leise)	1	1
	2	- Unsicher (Stimme geht am Ende des Satzes leicht nach oben)		2
	3	- Vorsichtig (Person wirkt zunächst ruhig, entspannt sich aber recht schnell)		3
	4			4
	5	- Offen (Person geht auf einen zu)		5
	6	- Motiviert (Person ist sichtlich motiviert) - Frisch (Person wirkt aufgeweckt) - Höflich (Person lächelt) - Selbstbewusst (Person hat ein starkes Auftreten)		6

Hinweis: Es müssen nicht alle Punkte erfüllt sein, um eine passende Note zu wählen. Bitte entscheiden Sie dies nach eigenem Ermessen

#### Kurzvorstellung der bewerbenden Person

Beschreiben Sie sich selbst mit 3 Worten	1	- Bewerber*in fällt es schwer passende Worte zu finden	2	2
	2			4
	3	- Bewerber*in kann sich selbst zwar beschreiben, wählt aber wenig passende Worte zur Vertriebsrolle		6
	4			8
	5	- Teamfähig, höflich, offen, selbstbewusst, zuverlässig, motiviert		10
	6	Was uns wichtig ist: Die bewerbende Person kann kurz und knapp erzählen was diese Person ausmacht (Passend zur Vertriebsrolle)		12

### Critical Incident 1

Beschreibung der Situation: An einem Arbeitstag ruft Sie Ihr sehr loyaler Stammkunde, der Geschäftsführer von Edeka Flensburg Herr Steinberg an. Er ist aufgebracht und sehr wütend, da er die Ware für eine Veranstaltung nicht pünktlich zum Liefertermin erhalten hat. Er hat bereits mit dem Kundenservice telefoniert und beschwert sich nun auch über diesen, da dieser ihm nicht weiterhelfen konnte und ihm keine Lösung bot außer die fehlende Ware von der Rechnung zu streichen. Herr Steinberg droht nun sich einen neuen Lebensmittellieferanten zu suchen!

Wie würden Sie reagieren, um den Kunden zu besänftigen? (Verhalten der bewerbenden Person)	1	- Kund*in wurde nicht beruhigt	3	3
	2	- Kund*in wird unterbrochen - Bewerber*in konnte keine Lösung finden für den/die Kund*in		6
	3	- Bewerber*in bleibt gelassen		9
	4	- Bewerber*in nimmt die Beschwerde höflich entgegen - Kund*in konnte beruhigt werden - Es wurde keine Lösung gefunden		12
	5	- Die Beschwerde wurde höflich entgegengenommen		15
	6	- Kund*in wurde aufmerksam zugehört - Bewerber*in entschuldigt sich - Bewerber*in zeigt Verständnis - Kund*in wird besänftigt - Kund*in wird eine Lösung geboten		18

Was würden Sie tun, um den Kunden als Stammkunden zu behalten? (Verhalten der bewerbenden Person)	1	- Bewerber*in weist die Schuld von sich	3	3
	2	- Bewerber*in wirkt unfreundlich		6
	3	- Bewerber*in ist unsicher		9
	4	- Bewerber*in lässt sich schnell aus der Ruhe bringen - Bewerber*in hat zwar Ideen, kann sie aber nicht klar formulieren		12
	5	- Bietet dem*der Kund*in Sonderkonditionen für die nächste Bestellung:		15
	6	- Keine Versandkosten zu zahlen - Rabatt auf das Produkt - Expressversand		18

### Critical Incident 2

Beschreibung der Situation: In der Nachbearbeitung dieses Kundenfalles wollen Sie gemeinsam mit dem/der Kund\*in eine neue Werbekampagne starten.

Was für ein Team würden Sie zusammenstellen, wenn Sie Leiter*in des Teams wären	1	- Bewerber*in fällt nichts ein	2	2
	2	- Bewerber*in hat kaum bis keine Ideen		4
	3	- Bewerber*in nennt 1-2 sinnvolle Abteilungen		6
	4			8
	5	- Es werden zahlreiche mögliche und sinnvolle Abteilungen genannt werden, ggf. kann Bewerber*in Gründe für die Wahl liefern		10
	6			12

Hinweis: Mögliche Abteilungen wären: Marketing, Einkauf, Geschäftsführung, Vertrieb

Beschreibung der Situation: Ein Teammitglied hat nun den ihm/ihr zugeteilten Teil der Arbeit nicht erledigt. Dies verzögert somit den Start der Kampagne.

Wie reagieren Sie ? Und welche Konsequenzen ziehen Sie? (Verhalten der bewerbenden Person)	1	- Bewerber*in nutzt die höhere Position aus	2	2
	2	- Bewerber*in zieht keine Konsequenzen		4
	3	- Bewerber*in vergisst den Kunden zu informieren		6
	4	- Bewerber*in gibt die Verantwortung weiter (Schuldabweisung) - Bewerber*in sucht das Gespräch mit dem Teammitglied		8
	5	- Auf Augenhöhe mit dem Teammitglied sprechen (Bleibt respektvoll und gelassen)		10
	6	- Zunächst unter vier Augen Gespräch - Dem/der Kund*in erklären, dass sich der Start der Kampagne verzögert - Übernimmt als Teamleitung die Verantwortung für den Fehler		12

**Critical Incident 3**

Beschreibung der Situation: Spontanes Verkaufsgespräch. Bewerber\*in wird in die Situation eines\*einer Vertriebsmitarbeiter\*in versetzt und wird gebeten uns den Lakritz-Best-Seller zu verkaufen

Verkaufen Sie uns unseren Lakritz-Best-Seller Hinweis: Beim Verkauf stehen hauptsächlich die Kundenbedürfnisse-/bindung im Vordergrund	1	- Bewerber*in zeigt keine Verkaufsmotivation	3	3
	2	- Bewerber*in preist nur die Ware (Lakritz) an, ohne auf die Bedürfnisse des/der Kund*in einzugehen		6
	3	- Bewerber*in preist die Ware an, geht auch vermehrt auf den/die Kund*in ein, erfasst aber keine konkreten Bedürfnisse		9
	4	- Bewerber*in gelingt es die Bedürfnisse des/der Kund*in herauszufiltern		12
	5	- Bewerber*in gelingt es <i>individuell</i> auf den/die Kund*in und die Bedürfnisse einzugehen und verkauft das Produkt		15
	6	- Bewerber*in gelingt es eine persönliche Bindung zum/zur Kund*in aufzubauen, stellt viele Fragen, stellt sich individuell auf den/die Kund*in ein, verkauft das Produkt und kann den/die Kund*in als Neukund*in gewinnen		18

**Gesamteindruck der Bewerber\*in (Wie wirkt die bewerbende Person nach dem Verlauf des Gespräches und nach Konfrontation mit dem C.I.?)**

Das Verhalten der bewerbenden Person	1	- Bewerber*in wird nervös	2	2
	2	- Bewerber*in ist überfordert - Bewerber*in ist unfreundlich		4
	3	- Bewerber*in lässt sich aus der Ruhe bringen, kommt aber mit plausiblen Lösungen		6
	4			8
	5	- Bewerber*in gelingt es in Stresssituationen ruhig zu bleiben		10
	6	- Bewerber*in spricht deutlich und verständlich - Bewerber*in bietet gut umsetzbare Lösungen		12

Maximal zu erreichende Punktzahl: 114

Gesamtpunktzahl \_\_\_\_\_

Bitte setzen Sie hier das richtige Kreuz:

Bewerber\*in wird eingestellt (68 Punkte oder mehr)

Bewerber\*in wird nicht eingestellt (67 Punkte oder weniger)
