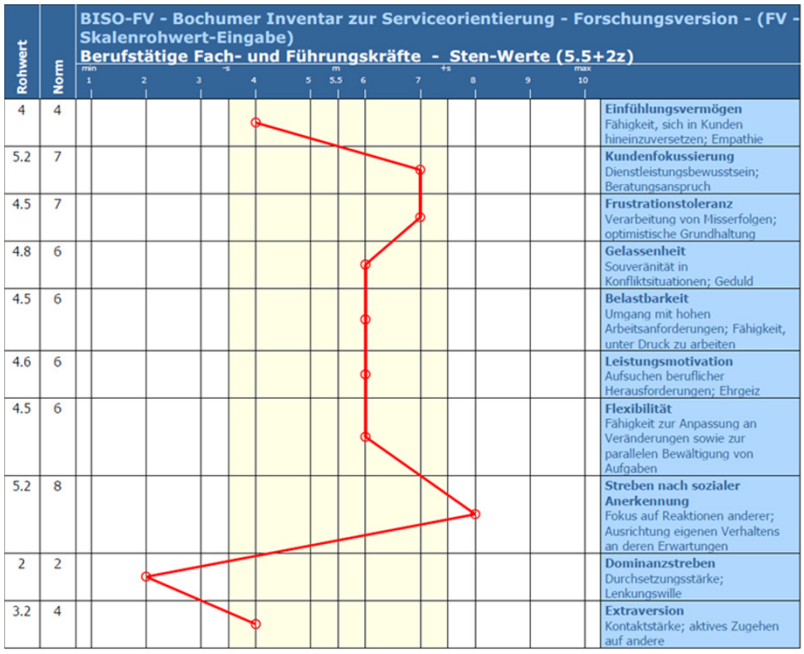


Das BISO erfasst standardisiert Aspekte der Serviceorientierung einer Person bzw. eines Mitarbeiters.

BISO

Bochumer Inventar zur Serviceorientierung

Zielgruppe bzw. Normstichprobe:
802 berufstätige Fach- und Führungskräfte (Unterschiedliche Branchen und Organisationsgrößen)

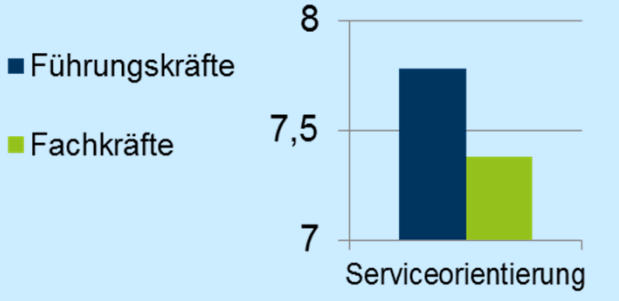
Item-Anzahl: 119

Bearbeitungsdauer: ca. 25 Minuten

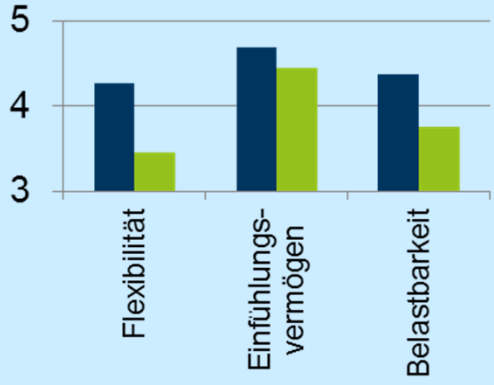
Einsatzgebiete:
- Persönliche Standortbestimmung / berufliche Orientierung
- Eignungsdiagnostik im Rahmen von Personalauswahl und –platzierung
- Personalentwicklung, Training, Coaching

Beispielitem: „Auch ein unfreundlicher Kunde kann mich nicht provozieren.“ (Skala: Gelassenheit, Polung: Positiv)

Bei einer **großflächigen Studie in Kooperation mit einem Telekommunikationsdienstleister** zeigten sich Abweichungen zwischen Männern und Frauen in der Wahrnehmung der eigenen Dominanz und Frustrationstoleranz. Männer schätzen sich nicht nur dominanter, sondern auch frustrationstoleranter und gelassener ein.
Außerdem kristallisierten sich folgende Unterschiede zwischen Fachkräften und Führungskräften heraus:



(Skala 1 = „nicht serviceorientiert“ bis 9 = sehr „serviceorientiert“)



(Skala 1 = „trifft voll zu“ bis 6 = „trifft überhaupt nicht zu“)