

## Bochumer Inventar zur Serviceorientierung (BISO)

Dimensionen	Leitfragen
Einfühlungsvermögen	Inwieweit kann ich mich in Kunden hineinversetzen?
Kundenfokussierung	Wie ausgeprägt ist mein Dienstleistungsbewusstsein?
Frustrationstoleranz	Wie gehe ich mit Misserfolgen um?
Gelassenheit	Wie souverän meistere ich Konfliktsituationen?
Belastbarkeit	Wie gehe ich mit hohen Arbeitsbelastungen um?
Leistungsmotivation	Welche Leistungsanforderungen stelle ich an mich selbst?
Flexibilität	Inwieweit kann ich mein Verhalten an sich ändernde Situationen anpassen?
Streben nach sozialer Anerkennung	Inwieweit versuchen Sie, den Erwartungen anderer zu entsprechen?
Dominanzstreben	Inwieweit möchte ich Gespräche und soziale Kontakte leiten?
Extraversion	Wie leicht fällt es mir, in Kontakt zu anderen zu treten?

**UMFANG DER AKTUELLEN FORSCHUNGSVERSION:**

119 Items, 10 Skalen,

**BEARBEITUNGSZEIT:**

ca. 30 Minuten

**ANTWORTFORMAT:**



Trifft voll zu

Trifft überhaupt nicht zu

**DURCHFÜHRUNGSMÖGLICHKEITEN:**

Papierversion, Onlineversion

**NORMGRUPPE:**

N = 800

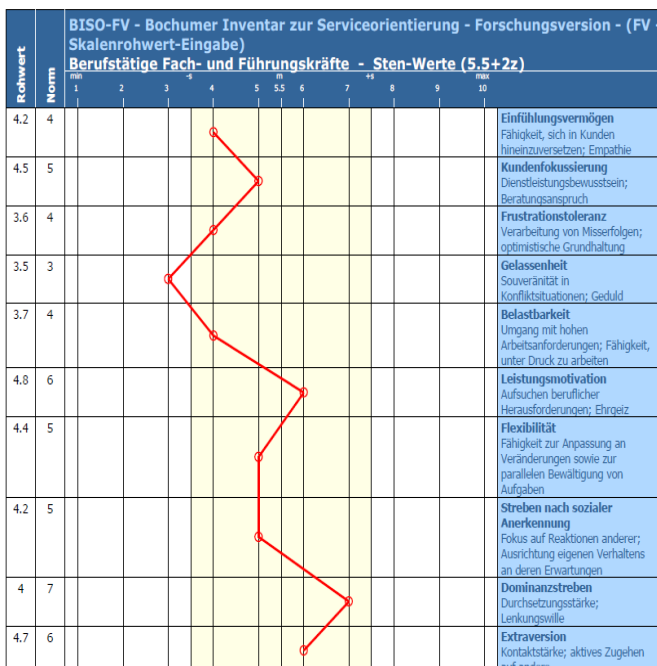
Der Begriff „Servicewüste Deutschland“ ist zu einem Schlagwort für schlechte Serviceleistungen geworden. Studien haben gezeigt, dass **Kundenabwanderungen in erster Linie auf mangelnde Servicequalität zurückzuführen sind.**

→ Mit dem **Bochumer Inventar zur Serviceorientierung (BISO)** kann die Serviceorientierung einer Person bzw. eines Mitarbeiters standardisiert erfasst werden.

Um dem wachsenden Interesse an der Thematik „Serviceorientierung“ Rechnung zu tragen, wird das **BISO** seit 2001 fortwährend vom Projektteam Testentwicklung an der Fakultät für Psychologie der Ruhr-Universität Bochum weiterentwickelt. Ursprünglich als eine weitere Testdimension im **BIP** (Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung) geplant, erwies sich das Konstrukt Serviceorientierung jedoch als so vielschichtig, dass ein eigenständiger Fragebogen entwickelt wurde.

Die Einsatzmöglichkeiten des **BISO** sind vielfältig. So kann es unterstützend zur...

- persönlichen Standortbestimmung
- beruflichen Orientierung
- Eignungsdiagnostik im Rahmen von Personalauswahl und -platzierung
- Personalentwicklung sowie zum
- Training, Coaching eingesetzt werden.



### AUSWERTUNG ANHAND DES ERGEBNISPROFILS

Die Auswertung des Tests erfolgt in Form eines Ergebnisprofils der 10 Skalen (10-stufig normiert). Darüber hinaus werden in einem schriftlichen Kurzgutachten Hinweise zum Verfahren und zur Interpretation der Ergebnisse gegeben.

Die Auswertung liefert so Ansatzpunkte für ein fundiertes Rückmeldegespräch und weitergehende hypothesengeleitete Exploration.

**Weitere Vorteile des BISO** sind:

- Entwicklung nach wissenschaftlichen Standards
- mit zugleich ausgeprägtem Praxisbezug
- hohe Akzeptanz bei den Teilnehmern durch berufsbezogene Testfragen