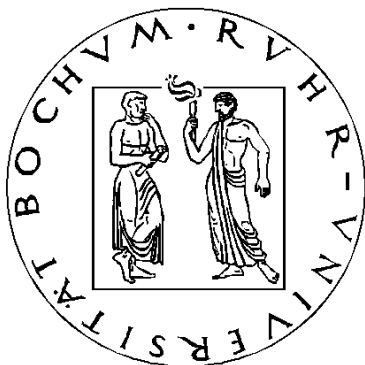


BISO

Bochumer Inventar zur Serviceorientierung

Kurzinformation



Projektteam Testentwicklung
c/o Dr. R. Hossiep

Ruhr-Universität Bochum
Fakultät für Psychologie
GAFO 04/979

44780 Bochum

Tel. 0234 –322 4623
Fax: 0234 – 321 4723

E-Mail: bip@ruhr-uni-bochum.de
Homepage: www.testentwicklung.de

Das Bochumer Inventar zur Serviceorientierung (BISO)

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

Entwicklung: ● Fortwährend seit 2001 vom Projektteam Testentwicklung an der Fakultät für Psychologie der Ruhr-Universität Bochum, um dem wachsenden Interesse an der Thematik „Serviceorientierung“ Rechnung zu tragen ● 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.

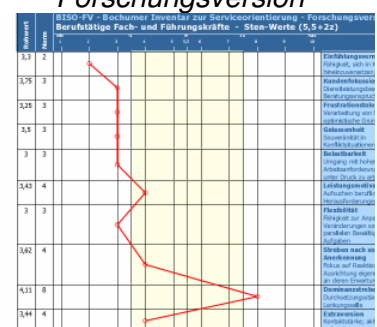
Ausgangspunkt der Konstruktion: ● Der Begriff „Service-wüste Deutschland“ ist zu einem Schlagwort für schlechte Serviceleistungen geworden. Studien haben gezeigt, dass Kundenabwanderungen in erster Linie auf mangelnde Servicequalität zurückzuführen sind. ● Unter Serviceorientierung wird das Zusammenwirken *mehrerer* Persönlichkeitseigenschaften verstanden. ● Serviceorientiert zu sein bedeutet, sich im Umgang mit dem Kunden an dessen Bedürfnissen zu orientieren, sich auf den Kunden einzustellen, das Verhalten am Kunden auszurichten, dessen Wünsche zu erfüllen etc. Das Ziel dabei ist, den Kunden zufrieden zu stellen, da nur ein zufriedener Kunde einem Unternehmen bzw. einem Produkt treu bleiben und/oder es weiterempfehlen wird.

Vorteile des BISO: ● Entwicklung nach wissenschaftlichen Standards, zugleich ausgeprägter Praxisbezug ● Auswertung liefert Ansatzpunkte für fundiertes Rückmeldegespräch und weitergehende hypothesengeleitete Exploration ● Hohe Akzeptanz bei den Teilnehmern durch berufsbezogene Testfragen ● Kontinuierliche Weiterentwicklung durch das Projektteam Testentwicklung an der Ruhr-Universität Bochum

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

● Die Einsatzmöglichkeiten des BISO sind in unserer Dienstleistungsgesellschaft ebenso vielfältig wie die Dienstleistungstätigkeiten selbst. Sie umfassen nicht nur die dienstleistenden Unternehmen vom Frisör bis zum Anlageberater, sondern auch die unternehmensinternen Dienstleistungen von der Sekretärin bis zum Systemadministrator.

Beispielprofil
der aktuellen
Forschungsversion

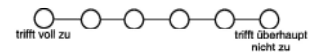


Übersicht über die Skalen des BISO (Aktuelle Forschungsversion)

Dimension	Leitfrage
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?

Beispiel-Item:

„Auch bei anstrengenden Kunden bleibe ich gelassen.“



Umfang und Bearbeitungszeit: ● Aktuelle Forschungsversion: 10 Skalen, 119 Items ● Bearbeitungszeit ca. 30 Minuten

Durchführungsmöglichkeiten: ● Papierversion ● Online-Version

Auswertung: ● Rücksendung der Auswertung per Post, Fax oder E-Mail ● Ergebnisprofil der 10 Skalen (10-stufig normiert) und schriftliches Kurzgutachten mit Hinweisen zum Verfahren und zur Interpretation der Ergebnisse

Forschungsbeiträge für Auswertung (netto): ● Dreiwochenfrist (innerhalb von drei Wochen) à 15 € ● Einwochenfrist (innerhalb von einer Woche) à 20 € ● Tagesfrist (am gleichen Tag bzw. nach Absprache innerhalb von 2 Std.) à 25 €

So erreichen Sie uns:

Projektteam Testentwicklung
c/o Dr. R. Hossiep

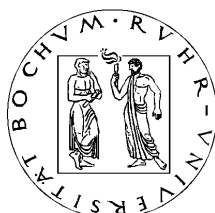
Ruhr-Universität Bochum
Fakultät für Psychologie
GAFO 04/979

44780 Bochum

Tel. 0234 – 322 4623
Fax: 0234 – 321 4723

E-Mail: bip@rub.de

www.testentwicklung.de



Wir danken Ihnen für Ihr Interesse an unserer Forschungsarbeit.

Für weitere Informationen erreichen Sie uns unter der rechts angegebenen Anschrift