



Bridge Rapport Fred Example
Werkgedrag

*Assessment voor
callcenter en
klantenservice*

Assessment voor callcenter en klantenservice.....	2
Introductie.....	2
Bridge Theorie.....	3
Bridge Antwoordgedrag.....	4
Bridge Overzicht.....	5
Bridge Dimensie Overzicht - Besturen.....	6
Bridge Dimensie Overzicht - Uitvoer.....	7
Bridge Dimensie Overzicht - Houding.....	8
Bridge Dimensie Overzicht - Mentaal.....	9
Bridge Colour - Scores.....	10
Bridge Colour Wheel: 72 voorkeuren.....	11
Bridge Colour Wheel: jouw voorkeuren.....	12

Introductie

! De informatie uit dit rapport is vertrouwelijk. Bewaar dit rapport dus op een veilige plek!

Dit rapport is gebaseerd op het assessment met de Bridge Personality. In dit assessment krijgen kandidaten 240 vragen waarin zij zichzelf beoordelen in een werksituatie. Waarom is gekozen voor deze vraagstelling? Omdat uit jarenlang onderzoek blijkt dat het zelfbeeld een goede richtlijn is voor toekomstig arbeidsgedrag. Naast informatie over arbeidsgedrag geeft de Bridge Personality inzicht in de persoonlijkheid. Ook wordt duidelijk in welke omgeving kandidaten goed, of juist minder goed functioneren.

De eindresultaten zijn gebaseerd op zowel normatieve als ipsatieve scores. Normatief betekent dat een kandidaat scoort op een schaal van 1 tot en met 9 (1= zeer sterk mee oneens, 9=zeer sterk mee eens). Ipsatief staat voor 'gedwongen keuze' en betekent dat kandidaten vragen moeten rangschikken (1=minst op mij van toepassing, 6=meest op mij van toepassing).

Waarom deze combinatie van scores? Omdat uit onderzoek binnen de testtheorie blijkt dat het combineren van deze scores een betrouwbaar beeld geeft van zelfbeeld en persoonlijkheid. De gecombineerde score, ook wel stenscore genoemd, loopt van 1 tot 10. Als de normatieve score meer dan 3 stens afwijkt van de ipsatieve score, dan geven we dat aan met dit symbool: **N↔I**

De resultaten zijn vergeleken met een normgroep, een groep van 500 personen die dit instrument eerder hebben ingevuld. Per dimensie wordt een score vermeld van 1 tot 10. De Bridge Personality is vooral geschikt voor kandidaten binnen een werkomgeving dynamisch is adviseren wij om dit instrument na twee jaar nogmaals af te nemen.

Dit rapport is elektronisch opgemaakt en geproduceerd door het softwaresysteem van TestGroup Consulting. Het biedt informatie over diegene die de test heeft ingevuld. TestGroup Consulting neemt geen verantwoordelijkheid voor problemen die zijn ontstaan door gebruik van dit rapport. De Bridge Personality en de Bridge Personality rapporten mogen alleen gebruikt worden door medewerkers van TestGroup Consulting, vertegenwoordigers of resellers van TestGroup Consulting, of daartoe bevoegde en opgeleide klanten van TestGroup Consulting.

Bridge Theorie

Dit rapport biedt inzicht in de persoonlijkheid en het gedrag van Fred Example binnen een werkomgeving. De antwoorden zijn gebaseerd op het zelfbeeld van de kandidaat.

Bridge Antwoordgedrag

In dit deel vindt u informatie over het invulgedrag van de kandidaat. Hoe sociaal wenselijk heeft de kandidaat geantwoord? Hoe consistent? En in hoeverre komen de normatieve en ipsatieve scores overeen? Zo kunt u beoordelen of een kandidaat de test eerlijk, serieus en consistent heeft ingevuld.

Bridge Overzicht

Het Bridge overzicht biedt informatie over vier clusters van de Bridge Personality: Besturen, Uitvoer, Houding en Mentaal. De vier clusters zijn opgesplitst in 12 groepen (o.a. aanpak, ondersteuning en visie). De 12 groepen zijn weer onderverdeeld in 34 dimensies (o.a. zelfverzekerd, resultaatgericht en behulpzaam).

Dimensie Overzicht

De Bridge Personality bevat 34 dimensies. Deze dimensies worden per groep weergegeven. Van elke dimensie vindt u een korte uitleg, en de bijbehorende score.

Bridge Colour

The Bridge Colour bestaat uit 4 kleuren die worden berekend aan van antwoorden in The Bridge Personality. De kleuren zijn: Rood, Geel, Groen en Blauw. In meer of mindere mate gebruiken we allemaal deze kleuren, maar je hebt wel altijd een voorkeurskleur. De volgorde en intensiteit van ons kleurengebruik bepalen ons voorkeursgedrag.

Competentieprofiel

Welke competenties heeft de kandidaat? En welke niet? Het Competentieprofiel biedt antwoord op deze vragen. TestGroup Consulting heeft uitvoerig onderzocht hoe de Bridge Personality samenhangt met de 8 meest gangbare competenties uit het bedrijfsleven en de overheid. U kunt ook een apart competentierapport bestellen van de competenties die specifiek voor uw organisatie van belang zijn.

Bridge Antwoordgedrag

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sociale wenselijkheid

Deze schaal laat zien in hoeverre een respondent geneigd is om sociaal wenselijk te antwoorden. Een voorbeeld van zo'n sociaal wenselijk antwoord: 'Ik ken bijna niemand die zo betrouwbaar en hard werkt als ik.' Een dergelijk antwoord is sociaal wenselijk maar misschien niet waarheidsgetrouw.



Overeenkomst Normatief-Ipsatief

Hoe hoger de score op deze schaal hoe meer de normatieve en ipsatieve scores overeenkomen. Een lage score op deze schaal betekent dat de normatieve en ipsatieve scores uit elkaar liggen en dat de kandidaat de vragenlijst wellicht wat 'sturend' heeft ingevuld. Er zijn in het rapport dan bij sommige dimensie 'normatief-ipsatief splits' zichtbaar. Hoe lager de score op deze schaal, hoe meer 'splits' er in het rapport zullen staan.



Instemmend antwoorden

Deze schaal laat zien in hoeverre een respondent geneigd is om op elke vraag 'ja' te antwoorden. Is de score op deze schaal hoog dan heeft de respondent op alle normatieve vragen (en dus op alle dimensies) hoog gescoord.



Bridge Overzicht

BESTUREN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Omgang (Netwerken, Sociaal)	●	●	●	●	5	●	●	●	●	●
Management (Besluitvaardig, Richtinggevend, Coachend)	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●
Invloed (Overtuigend, Kritisch, Sociaal zelfverzekerd)	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●

UITVOER	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aanpak (Planmatig, Integriteit, Actie gericht)	●	●	●	●	●	6	●	●	●	●
Energie (Zelfstartend, Carrière gericht, Ondernemend)	●	●	●	●	5	●	●	●	●	●
Uitwerking (Detailgericht, Resultaatgericht, Bewust van regels)	●	●	●	●	●	●	7	●	●	●

MENTAAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Visie (Creativiteit, Abstract, Strategisch)	●	●	●	●	●	●	7	●	●	●
Denkbeeld (Inzicht, Praktijkgericht, Leergierig)	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●
Analyse (Analytisch, Rationeel)	●	●	3	●	●	●	●	●	●	●

HOUDING	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ondersteuning (Samenwerken, Behulpzaam, Attent)	●	●	●	●	●	6	●	●	●	●
Veerkracht (Conflictmijdend, Zelfverzekerd, Omgang met werkdruk)	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●
Dynamiek (Openheid voor feedback, Positief ingesteld, Gericht op verandering)	●	●	●	●	5	●	●	●	●	●

Bridge Dimensie Overzicht - Besturen

OMGANG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Netwerken minder gericht op het opdoen van nieuwe contacten; vindt netwerken soms belangrijk; minder goed in netwerken dan de meeste mensen	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●
Sociaal kan redelijk goed praten; makkelijker in de omgang dan de meeste mensen; heeft graag mensen om zich heen	●	●	●	●	●	●	●	8	●	●

MANAGEMENT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besluitvaardig neemt soms snel en soms minder snel beslissingen; kan redelijk makkelijk een besluit nemen; kan redelijk makkelijk een besluit nemen in onzekere situaties	●	●	●	●	5	●	●	●	●	●
Richtinggevend N↔I laat meestal andere mensen de leider zijn; minder geneigd dingen onder controle te houden dan de meeste mensen; minder graag verantwoordelijk voor anderen dan de meeste mensen	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●
Coachend gemiddeld gericht op het motiveren van anderen; gemiddeld gericht op het coachen van anderen; kan anderen gemiddeld inspireren	●	●	●	●	5	●	●	●	●	●

INVLOED	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Overtuigend kan anderen moeilijker overtuigen van een mening dan de meeste mensen; vindt onderhandelen minder leuk dan de meeste mensen; probeert af en toe gelijk te krijgen	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●
Kritisch zo nu en dan gericht op het vinden van zwakke punten in voorstellen of plannen; neemt niet altijd zonder beoordeling dingen van anderen aan; heeft een gemiddelde kritische blik	●	●	●	●	5	●	●	●	●	●
Sociaal zelfverzekerd is minder op het gemak in de omgang met onbekenden en grote groepen; spreekt minder makkelijk voor grote groepen dan de meeste mensen; minder aan het woord in vergaderingen en discussies	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●

Bridge Dimensie Overzicht - Uitvoer

AANPAK	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Planmatig zeer georganiseerd; houdt van plannen; kan goed prioriteiten stellen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Integriteit gericht op het nakomen van afspraken; hecht waarde aan eerlijkheid en betrouwbaarheid; gericht op het vertrouwelijk omgaan met informatie	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Actie gericht werkt in redelijk hoog tempo; vindt drukte af en toe prettig; kan redelijk goed meerdere dingen tegelijk doen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

ENERGIE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Zelfstartend redelijk pro-actief; begint redelijk graag aan iets nieuws; begint soms aan iets voordat het gevraagd wordt	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Carrière gericht gemiddeld ambitieus; in redelijke mate gericht op carrière maken; zo nu en dan competitief ingesteld	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ondernemend vindt het soms leuk nieuwe uitdagingen aan te gaan; ziet redelijk makkelijk kansen in de markt; is een gemiddelde verkoper	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

UITWERKING	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Detailgericht werkt nauwkeuriger dan de meeste mensen; heeft meer aandacht voor details in informatie dan de meeste mensen; werkt liever in een omgeving waar details belangrijk zijn dan de meeste mensen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Resultaatgericht zet regelmatig door in moeilijke situaties; doelgerichter dan de meeste mensen; behaalt makkelijk resultaten	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bewust van regels heeft een gemiddelde voorkeur voor werken in een organisatie met veel bureaucratie en regels; houdt zich zo nu en dan aan regels en voorschriften; wordt gezien als redelijk regelbewust	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Bridge Dimensie Overzicht - Houding

ONDERSTEUNING	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Samenwerken vindt werken in een team belangrijk; werkt liever niet alleen; betreft collega's regelmatig bij het werk	●	●	●	●	●	●	7	●	●	●
Behulpzaam besteedt meer tijd aan het helpen van mensen met problemen dan de meeste mensen; bovengemiddeld gericht op het helpen van collega's als het nodig is; wordt door anderen behulpzaam gevonden	●	●	●	●	●	●	7	●	●	●
Attent gemiddeld betrokken bij andere mensen; luistert redelijk graag naar andere mensen; enigszins geïnteresseerd in beweegredenen van andere mensen	●	●	●	●	5	●	●	●	●	●

VEERKRACHT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Conflictmijdend past zijn of haar standpunten aan een situatie of persoon aan; wordt vaker als meegaand gezien dan de meeste mensen; past vaker zijn/haar gedrag aan dan de meeste mensen	●	●	●	●	●	●	7	●	●	●
Zelfverzekerd in redelijke mate vertrouwen in zichzelf; gemiddelde controle over de eigen toekomst; gemiddeld tevreden met zichzelf en wil weinig eigenschappen van zichzelf veranderen	●	●	●	●	5	●	●	●	●	●
Omgang met werkdruk minder stressbestendig; blijft minder kalm onder hoge werkdruk; maakt zich zorgen over dingen op het werk	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●

DYNAMIEK	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Openheid voor feedback staat zeer open voor feedback van anderen; vraagt zeer vaak het advies van anderen; maakt vaak gebruik van feedback om prestaties te verbeteren	●	●	●	●	●	●	●	●	9	●
Positief ingesteld redelijk positieve kijk op de dingen; een redelijk vrolijk persoon; soms moeite met het verwerken van tegenslagen	●	●	●	●	5	●	●	●	●	●
Gericht op verandering gaat soms een nieuwe uitdaging aan; accepteert weinig verandering in het leven; kan minder goed omgaan met onzekere tijden dan de meeste mensen	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●

Bridge Dimensie Overzicht - Mentaal

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VISIE										
Creativiteit verzint nieuwe concepten of plannen; komt op originele ideeën; zoekt radicale oplossingen voor problemen	●	●	●	●	●	●	7	●	●	●
Abstract N↔I gemiddeld vaardig in het ontwikkelen van concepten; past in gemiddelde mate theorieën toe; gemiddeld geïnteresseerd in het bestuderen van onderliggende principes	●	●	●	●	●	6	●	●	●	●
						I		N		
Strategisch N↔I ontwikkelt strategieën; ontwikkelt een visie voor de toekomst; gericht op de lange termijn	●	●	●	●	●	●	8	●	●	●
						I		N		

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DENKBEELD										
Inzicht komt minder snel tot de kern van problemen dan de meeste mensen; identificeert niet vaak manieren om iets te verbeteren; gebruikt soms intuïtie om tot een oordeel te komen	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●
Praktijkgericht soms gericht op praktisch werk; leert zelden door te doen, eerder door te lezen; wordt soms door anderen als praktijkmens beschouwd	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●
Leergierig geïnteresseerd in het leren van nieuwe dingen; heeft de voorkeur om te leren door te lezen; leert snel	●	●	●	●	●	●	●	8	●	●

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ANALYSE										
Analytisch minder gedreven in het zoeken naar oplossingen voor problemen dan de meeste mensen; minder geïnteresseerd om informatie te analyseren dan de meeste mensen; zoekt minder actief naar informatie dan de meeste mensen	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●
Rationeel geeft er niet de voorkeur aan om met getallen te werken; baseert een beslissing minder vaak op een uitgebreide analyse van technische details dan de meeste mensen; minder gericht op het werken met objectieve feiten	●	●	3	●	●	●	●	●	●	●

Bridge Colour - Scores

The Bridge Colour bestaat uit 4 kleuren die worden berekend aan de hand van je antwoorden in The Bridge Personality. De kleuren zijn: Rood, Geel, Groen en Blauw.

Iedereen heeft in een bepaalde mate een voorkeur voor alle vier kleuren, echter heb je wel een dominante kleur. Maar je bent niet alleen maar 1 kleur. Zo kan je bijvoorbeeld, op een dag dat je minder goed in je vel zit, een voorkeur voor een andere kleur hebben. Je gemoedstoestand kan invloed hebben op je eigenschappen die dominant naar voren komen, maar ook je omgeving kan invloed hebben. Het kan ook zijn dat je bijvoorbeeld thuis een voorkeur voor een andere kleur hebt dan op je werk. De volgorde en intensiteit van ons kleurengebruik bepalen ons voorkeursgedrag. Onze voorkeur voor een bepaalde kleur geeft aan welke manier van denken, werken en communiceren voor ons het meest natuurlijk is.

Op deze pagina vind je de beschrijving van de 4 kleuren:

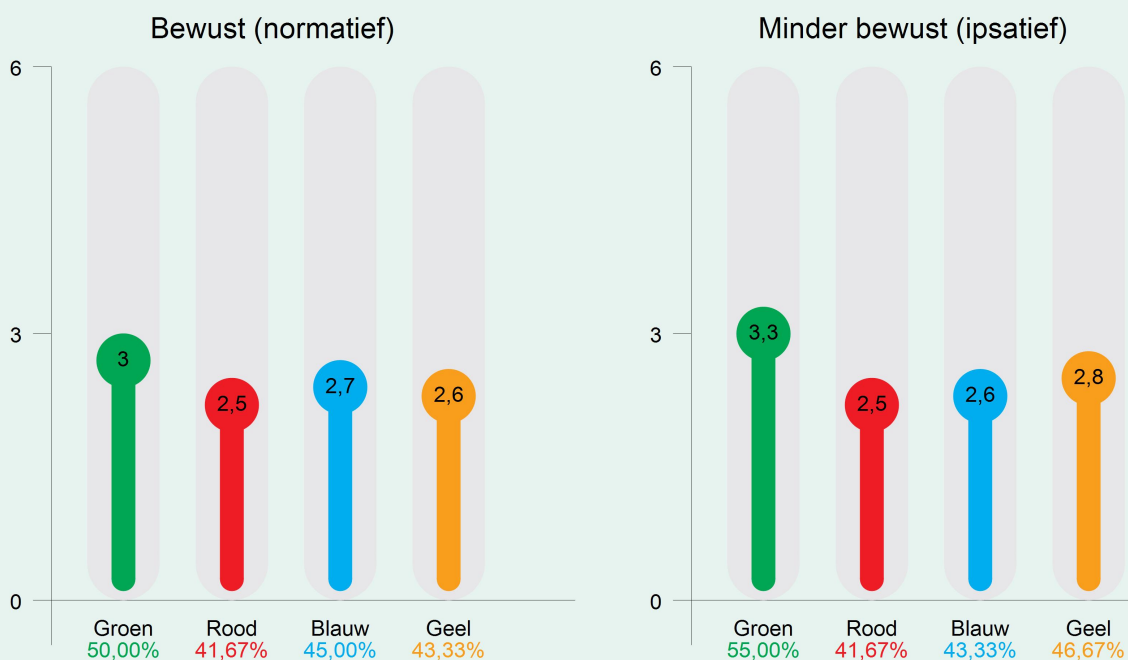
- Rood: ambitieus, scherp, wilskrachtig, besluitvaardig, doelgericht, dominant en zakelijk.
- Geel: vriendelijk, mensgericht, enthousiast, open, dynamisch, creatief en interactief.
- Groen: mensgericht, loyaal, meevoelend, zorgzaam, geduldig, harmonieus en beschouwend.
- Blauw: precies, feitelijk, objectief, weloverwogen, formeel, indirect en taakgericht.

The Bridge Colour berekent op basis van je antwoorden je Normatieve (bewust gekozen) voorkeur en je Ipsatieve (minder bewust gekozen) voorkeur.

Bewuste (normatieve) voorkeur: een combinatie van wie je bent, wie je graag zou willen zijn en hoe je omgeving je ziet.

Minder bewuste (ipsatieve) voorkeur: beschrijft je routinematige, instinctieve voorkeur, als je je niet bewust bent van je interactie met anderen.

De kleuren die boven score 3 staan kun je makkelijk inzetten, terwijl kleuren die onder score 3 staan meer energie van je vragen.



Bridge Colour Wheel: 72 voorkeuren

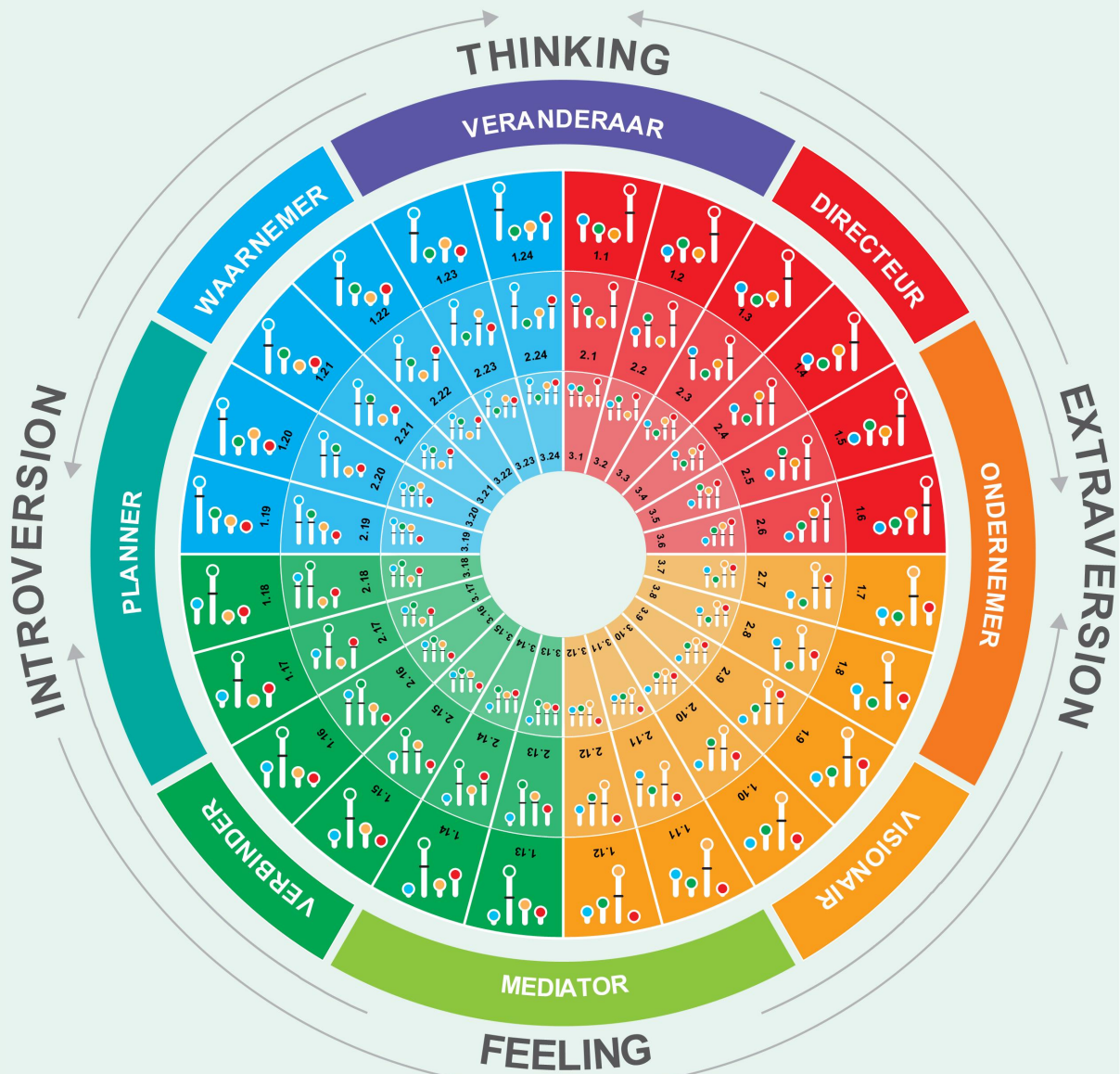
Door de voorkeuren Thinking (denken) en Feeling (voelen) te verbinden met Extraversie (extravert) en Introversie (introvert) ontstaan acht voorkeurstypen in het kleurenwiel.

Vervolgens worden er drie ringen aangebracht. De 4 kleuren, 8 hoofdtypen en 24 subtypen leveren 72 posities op in het kleurenwiel. Hieronder staan alle typen en posities weergegeven. Elk subtype heeft een unieke volgorde van kleuren waarop het voorkeursgedrag van dat type gebaseerd is. De verdeling per ring heeft te maken met de relatieve focus of spreiding voor de eerste drie voorkeurskleuren.

- Binnenste ring: drie kleuren boven de middellijn
- Middelste ring: twee kleuren boven de middellijn
- Buitenste ring: een kleur boven de middellijn

Het is ook mogelijk om op meer dan één positie in het wiel te zitten, je bewuste (normatief) en minder bewuste (ipsatief) voorkeuren zijn dan verschillend.

Het is niet mogelijk om een voorkeur te hebben voor alle vier kleuren. Er is altijd tenminste één kleur die (relatief) lastiger voor je is. Maar ook die is bereikbaar, zij het dat het positief gebruik ervan afhankelijk is van de omstandigheden en wellicht wat meer moeite kost.



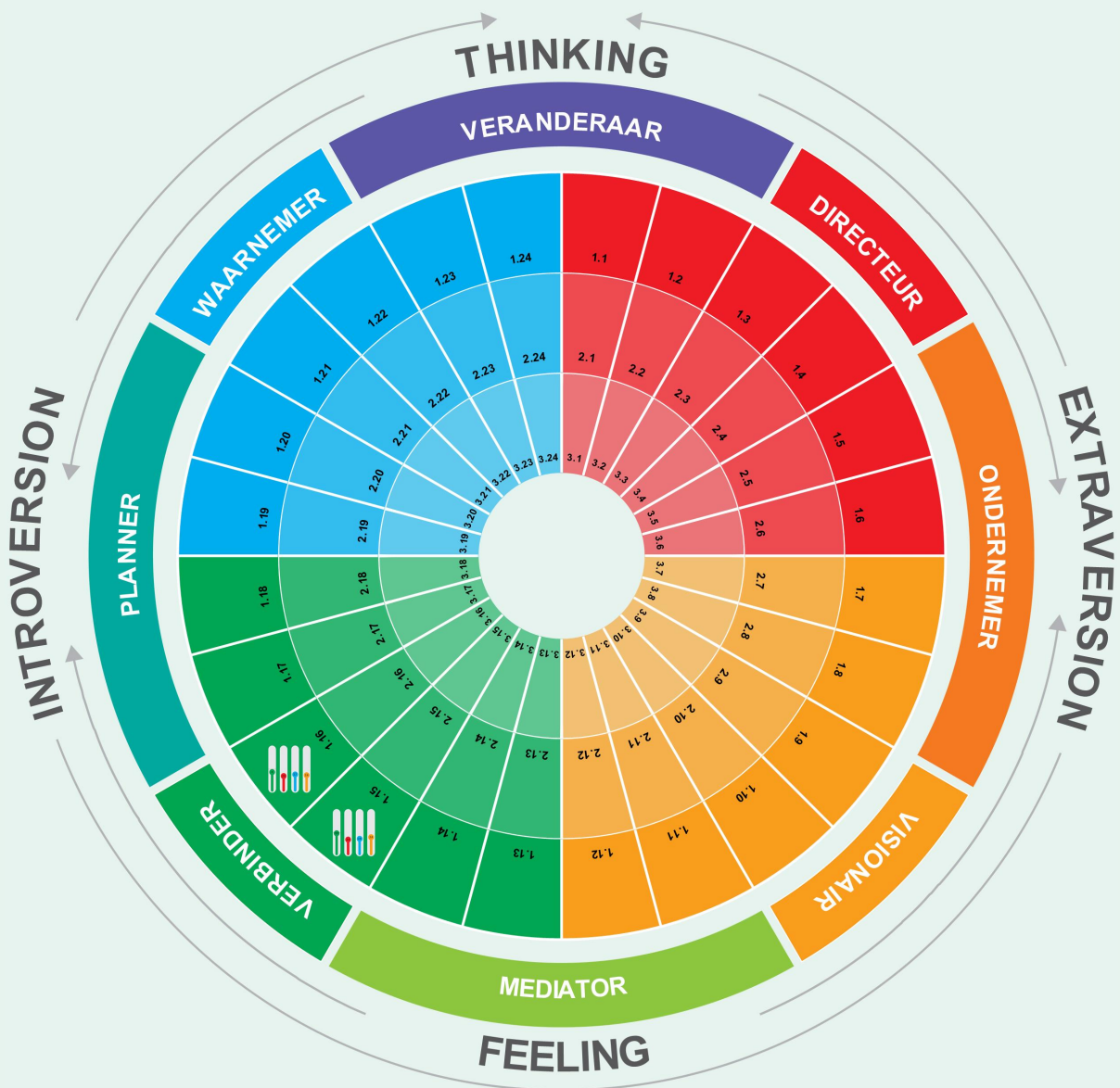
Bridge Colour Wheel: jouw voorkeuren

Op deze pagina staat jouw bewuste positie (normatief) en jouw minder bewuste positie (ipsatief) in het kleurenwiel afgebeeld. Het is ook mogelijk om op meer dan één positie in het wiel te zitten, je bewuste (normatief) en minder bewuste (ipsatief) voorkeuren zijn dan verschillend.

Het is ook mogelijk om de kleurenvoorkeuren van meerdere collega's (teams) in het wiel weer te geven. Hiermee kun je een teamanalyse maken.

Bewuste positie (normatief)
1.16 : Plannende verbinder

Minder bewuste positie (ipsatief)
1.15 : Medierende verbinder



Bridge Competentieprofiel **Assessment voor callcenter en klantenservice**

Dit overzicht geeft een beeld van de competenties waar Fred Example goed of minder goed in is.

De competenties worden weergegeven in volgorde van score, hoogste score boven.

COMPETENTIE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	VAARDIGHEID
Communicatieve vaardigheden (Attent, Sociaal)	●	●	●	●	●	6	●	●	●	●	Gemiddeld
Doorzettingsvermogen (Resultaatgericht, Ondernemend)	●	●	●	●	●	●	7	●	●	●	Boven Gemiddeld
Flexibiliteit (Conflictmijdend, Openheid voor feedback)	●	●	●	●	●	●	7	●	●	●	Boven Gemiddeld
Klantgericht (Sociaal, Ondernemend, Behulpzaam)	●	●	●	●	●	●	7	●	●	●	Boven Gemiddeld
Luisteren (Attent, Sociaal)	●	●	●	●	●	6	●	●	●	●	Gemiddeld
Overtuigen (Overtuigend, Resultaatgericht)	●	●	●	●	5	●	●	●	●	●	Beneden gemiddeld
Resultaatgericht (Resultaatgericht, Zelfstartend)	●	●	●	●	●	●	7	●	●	●	Boven Gemiddeld
Stressbestendig (Omgang met werkdruk, Positief ingesteld)	●	●	●	4	●	●	●	●	●	●	Redelijk Laag