



银行柜员 测评方案

方案简介

银行柜员测评方案从银行柜员工作的各个环节总结出对于银行柜员至关重要的10项胜任力，并根据胜任力的特点以不同的测评形式进行全面考察。

测评形式及版本

在线作答形式，总时间约65分钟

第一部分	学习能力	20分钟，30题
第二部分	思维速度	15分钟，96题
第三部分	键盘操作	10分钟
第四部分	职业性格	20分钟，112题

主要特点

- ◆ **仿真测试：**采用键盘操作测验及思维速度测验，仿真柜员实际工作场景
- ◆ **性格匹配：**性格匹配是预测柜员工作绩效和稳定性的关键，本方案重点评估候选人与岗位的性格匹配
- ◆ **可靠的快速筛选依据：**与常模人群中5000余名优秀稳定柜员进行能力素质对比，快速淘汰不匹配人员
- ◆ **防伪：**全程监控结合侦测题目，有效降低不真实回答可能性，并检测不认真作答
- ◆ **结果丰富，应用性强：**呈现作答者在岗位的适合度、胜任力得分，并据此提出针对性的面试建议

适用对象

银行柜员

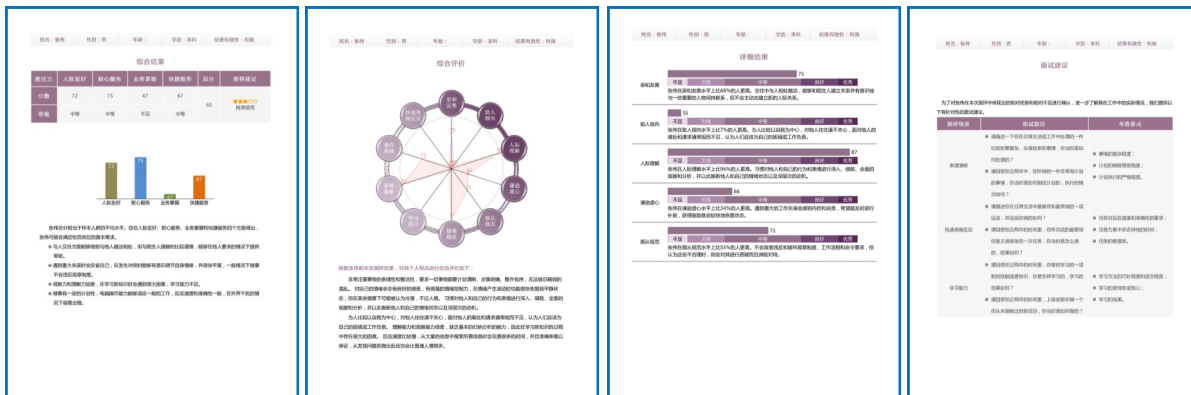
应用范围

银行柜员招聘、柜员合同工转正

测评维度

接触客户	业务处理
人际友好： 亲和友善 助人倾向 人际理解	业务掌握： 学习能力
耐心服务： 谦虚虚心 顺从规范 情绪稳定	快捷服务： 条理清晰 熟练操作 快速准确反应

测评报告（部分）



应用实例

某国有大型股份制银行西部省分行在派遣制员工政策变化后，面临数百名柜员从派遣员工转为正式员工的选拔工作。因为转正选拔牵涉到的员工面较大，也对柜员们未来的工作生涯有重要的影响，因此转正选拔工作的重点和难点在于组织过程和结果的公平公正。

该省分行采用银行柜员整体测评方案，通过独立在线测评的方式保证测评过程的公平性，并通过测评方案中输出的操作技能、性格匹配和快速反应能力结果，来作为最终筛选依据之一。结果表明，柜员整体测评方案结果与柜员绩效成绩达到0.32的相关，并从潜能角度为柜员转正选拔工作提供了有效的参考依据。

编号	姓名	人际友好	耐心服务	业务家短	快捷服务	总分
10018		72	96	90	90	93
10002		90	85	78	77	84
10005		75	76	68	69	75
10007		75	73	68	77	73
10012		78	78	58	90	72
10004		67	65	75	66	70
10008		72	73	70	67	70
10016		86	67	67	44	70
10005		68	73	67	66	69
10022		68	78	65	56	68
10001		59	66	56	70	67
10006		56	54	67	72	64
10009		68	65	62	63	64
10020		63	77	60	71	64
10014		59	60	70	77	63
10010		62	72	85	33	56

