

.SHL.



Talent in Innovation.  
Innovation in Talent.

# Seria Kontakt z Klientem

---

Seria Kontakt z Klientem (CC) przeznaczona jest do stosowania w rekrutacji lub rozwoju pracowników zajmujących różnorodne stanowiska w działach sprzedaży i usług. Testy badają zdolności w zakresie analizowania i wnioskowania na podstawie danych słownych oraz liczbowych.

**W skład Serii Customer Contact wchodzi 4 testy zdolności:**

**I. Interpretacja Informacji Słownych VCC1**

Test bada rozumienie i zdolność interpretacji prostych tekstów.  
Przeznaczony jest dla osób z wykształceniem średnim.

**II. Interpretacja Danych Liczbowych NCC2**

Test bada zdolność posługiwania się danymi liczbowymi.  
Przeznaczony jest dla osób z wykształceniem średnim.

**III. Ocena Informacji Słownych VCC3**

Test bada zdolność logicznego wnioskowania na podstawie tekstu.  
Przeznaczony jest dla osób z wykształceniem wyższym niepełnym.

**IV. Ocena Danych Liczbowych NCC4**

Test bada zdolność logicznego wnioskowania na podstawie danych liczbowych.  
Przeznaczony jest dla osób z wykształceniem wyższym niepełnym.

# Interpretacja Informacji Słownych VCC1

Przedstawiciel handlowy po zadaniu klientowi kilku pytań przedstawia mu dwa lub trzy odpowiednie plany spłaty. Mimo że przedstawiciel może udzielić klientowi rady, aby zaakceptował konkretny plan, klient ma prawo wybrać inny, jeżeli jasno uzasadni swoje racje. Po podjęciu przez klienta decyzji przedstawiciel zwykle nie wznawia dyskusji na temat wszystkich za i przeciw pozostałych rozwiązań.

1. **Osobą, która dokonuje ostatecznego wyboru, jest przedstawiciel handlowy.**
2. **Klientowi przedstawia się więcej planów niż jeden.**
3. **Większość klientów akceptuje rady udzielane im przez przedstawiciela handlowego.**
4. **Przedstawiciel handlowy może doradzać, aby klient zaakceptował określony plan, pomimo istnienia innych możliwości.**

*Oceń cztery stwierdzenia na podstawie informacji lub opinii znajdujących się w zaprezentowanym tekście według poniższych zasad:*

*Zaznacz A, jeżeli stwierdzenie jest prawdziwe w świetle informacji zawartych we fragmencie tekstu.*

*Zaznacz B, jeżeli stwierdzenie jest fałszywe w świetle informacji zawartych we fragmencie tekstu.*

*Zaznacz C, jeżeli bez dalszych informacji nie można jednoznacznie określić, czy stwierdzenie jest prawdziwe, czy fałszywe.*

## Formularz odpowiedzi

1.  A  B  C
2.  A  B  C
3.  A  B  C
4.  A  B  C

# Interpretacja Danych Liczbowych NCC2

1. Ile wynosi prowizja od zamówienia dwóch egzemplarzy „Kuchni chińskiej”?

- A. 2 zł      B. 2,31 zł      C. 3,97 zł      D. 4,62 zł      E. 5,00 zł

2. O ile dalej jest z Bohunina do Forsysza niż z Bohunina do Elina?

- A. 24 km      B. 26 km      C. 28 km      D. 30 km      E. 32 km

3. Jaka jest średnia liczba domów sprzedanych w czerwcu i w lipcu?

- A. 74      B. 75      C. 76      D. 77      E. 78

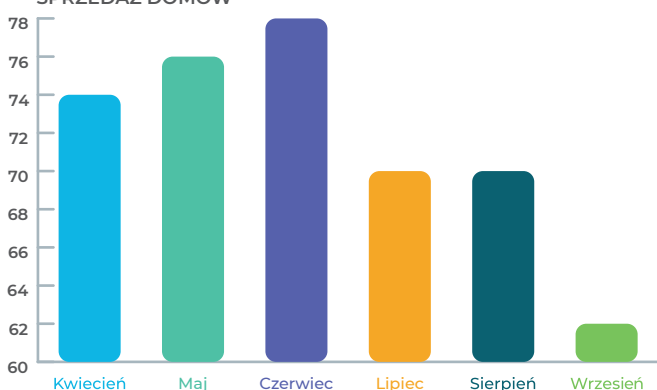
W tym teście należy wykorzystać dane liczbowe przedstawione w tabelach. Wybierz jedną z pięciu odpowiedzi na każde pytanie (tylko jedna jest prawidłowa).

Możesz używać kalkulatora.

DANE DOTYCZĄCE SPRZEDAŻY W FIRMIE „CZYTELNIK”

Tytuły książek	Cena detaliczna książki [w zł]	Prowizja dla sprzedawcy [% ceny detalicznej]	Wymagany dla każdego sprzedawcy roczny poziom sprzedaży [w sztukach]
„Atlantyk”	15,60	15,0	1 200
„Kuchnia chińska”	16,50	14,0	1 200
„Humoreski”	18,48	12,5	500
„Podróże po Europie”	14,50	16,0	2 000
„Świat wiedzy”	17,50	14,0	600

SPRZEDAŻ DOMÓW



WYKAZ ODLEGŁOŚCI W KILOMETRACH

Anatolin									
486	Bohunin								
142	370	Czesin							
308	208	210	Dariowo						
372	152	276	67	Elin					
340	178	240	33	37	Forsysz				
530	118	415	224	158	192	Gabrielów			
301	229	207	24	52	52	236	Hanin		

## Formularz odpowiedzi

1.  A  B  C  D  E
2.  A  B  C  D  E
3.  A  B  C  D  E

# Ocena Informacji Słownych VCC3

Rola sekretarki ulegała wielu zmianom w ciągu ostatnich 10 lat, ale zmieniać się będzie jeszcze szybciej w ciągu następnych 10. Warunki ekonomiczne, zasady zatrudniania i równouprawnienia będą miały na to wpływ. Najważniejszy jednak jest gwałtowny rozwój techniki biurowej, co w efekcie może całkowicie położyć kres zapotrzebowaniu na sekretarki.

1. W ciągu najbliższej dekady sekretariaty przestaną istnieć.
2. Ewolucję roli sekretarki powoduje jeden tylko czynnik.
3. Za dziesięć lat mało kto będzie miał własną sekretarkę.
4. Zautomatyzowanie prac biurowych znacząco wpłynie na rolę sekretarki w nadchodzących latach.

Oceń cztery stwierdzenia na podstawie informacji znajdujących się w zaprezentowanym tekście według poniższych zasad:

Zaznacz A, jeżeli stwierdzenie jest prawdziwe w świetle informacji zawartych we fragmencie tekstu.

Zaznacz B, jeżeli stwierdzenie jest fałszywe w świetle informacji zawartych we fragmencie tekstu.

Zaznacz C, jeżeli bez dalszych informacji nie można jednoznacznie określić, czy stwierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe.

## Formularz odpowiedzi

1.  A  B  C
2.  A  B  C
3.  A  B  C
4.  A  B  C

# Ocena Danych Liczbowych NCC4

## 1. Która drukarka ma najniższą zalecaną cenę detaliczną?

- A. Quick Print 1      B. Quick Print Extra      C. Clear Print  
D. Sprint Print      E. Compact Print

## 2. Ile punktów sprzedaży osiąga tygodniowe obroty pomiędzy 20 000 zł a 199 999 zł?

- A. 1 032      B. 1 252      C. 1 331      D. 5 904      E. 8 260

## 3. Ile zapytań dotyczących produktu zadano w ubiegłym roku dzięki reklamie w formie bezpośredniej wysyłki?

- A. 32 000      B. 36 000      C. 40 000      D. 76 000  
E. Trudno powiedzieć

W tym teście należy wykorzystać dane liczbowe przedstawione w tabelach. Wybierz jedną z pięciu odpowiedzi na każde pytanie (tylko jedna jest prawidłowa).

Możesz używać kalkulatora.

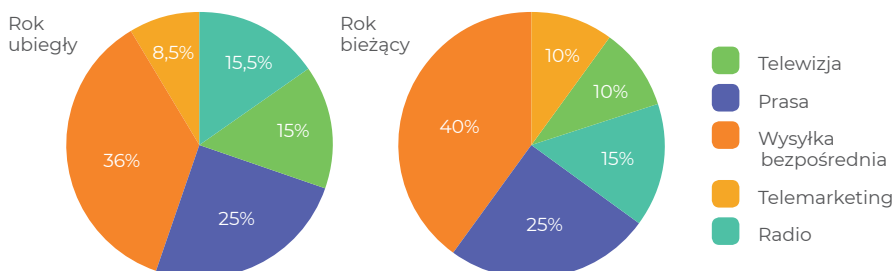
### DRUKARKI LASEROWE

Model	Zalecana cena detaliczna za sztukę	Rabatowa cena detaliczna za sztukę	Koszty konserwacji (roczne)	Toner	Liczba wydrukowanych stron na toner
Quick Print 1	995 zł	795 zł	75 zł	14,95 zł	750
Quick Print Extra	1 295 zł	975 zł	75 zł	17,95 zł	900
Clear Print	1 395 zł	1 115 zł	95 zł	25,00 zł	1 000
Sprint Print	1 595 zł	1 275 zł	95 zł	17,95 zł	950
Compact Print	795 zł	695 zł	95 zł	21,95 zł	600

### SPRZEDAŻ PIZZY

Tygodniowy obrót	Liczba stanowisk	Liczba punktów sprzedaży
Poniżej 2 000 zł	60	18
2 000 zł - 4 999 zł	548	124
5 000 zł - 9 999 zł	961	315
10 000 zł - 19 999 zł	1650	412
20 000 zł - 49 999 zł	2356	562
50 000 zł - 99 999 zł	3150	470
100 000 zł - 199 999 zł	2754	220
200 000 zł - 499 999 zł	1679	75
500 000 zł i więcej	42	4

### KRÓLESTWO ŁAZIENEK Źródła zapytań o produkt



## Formularz odpowiedzi

- A     B     C     D     E
- A     B     C     D     E
- A     B     C     D     E

# Poprawne odpowiedzi

---

## Interpretacja Informacji Słownych VCC1

---

1.  A  B  C
2.  A  B  C
3.  A  B  C
4.  A  B  C

## Interpretacja Danych Liczbowych NCC2

---

1.  A  B  C  D  E
2.  A  B  C  D  E
3.  A  B  C  D  E

## Ocena Informacji Słownych VCC3

---

1.  A  B  C
2.  A  B  C
3.  A  B  C
4.  A  B  C

## Ocena Danych Liczbowych NCC4

---

1.  A  B  C  D  E
2.  A  B  C  D  E
3.  A  B  C  D  E