



善择人才咨询（北京）有限公司

企业详情

企业官方注册名称：善择人才咨询（北京）有限公司

企业常用简称（英文）：i-Select

企业常用简称（中文）：善择

所属国家：中国

中国总部地址：北京

网址：<http://www.i-select.site/>

所属行业类别：测评解决方案、招聘技术(除招聘管理系统外)

在中国成立日期：2014年

在中国雇员人数：10人

业务详情

1、主要客户所在行业：互联网与游戏业、金融服务（如银行，保险，财富管理
等）、专业性服务（如法律，公关，教育等）、房地产业、公共行政行业

2、曾服务过的客户案例

客户案例一：

所提供的 服务类别	测评解决方案
客户公司性质	国有
客户公司行业	专业性服务（如法律，公关，教育等）
客户当时的需求	客户作为冬奥组委独家人力资源服务机构，根据冬奥组委招聘工作要求，负责开展冬奥组委各岗位工作人员及志愿者的招募工作。由于冬奥会备受国内外关注，社会影响巨大，保密要求高，冬奥组委对工作人员和志愿者的挑选提出了非常高的要求，不仅要能够积极主动地投入工作，展现出良好的态度和能力，同时也要避免出现潜在的行为风险，造成不良的社会影响。因此，在人员招



	<p>募过程中，除了政治审查和相关经验知识的考核外，尤其重视候选人的心理健康、道德品行、工作风格等内在素质。为此，客户专门找到善择，邀请提供联合服务，专门为冬奥组委的人员招募提供相关心理素质测评工作。</p>
<p>具体服务内容</p>	<p>经与冬奥组委招聘团队进行沟通，考虑到招募工作人数规模较大，候选人来源层次复杂，招聘团队和用人部门缺少专业的心理测评经验，组委会希望在测评方式上尽可能简单便捷，在测评结果上能够将各种信息整合在一起，用简单直观的方式进行呈现，最大程度方便招聘团队和用人部门进行决策判断。</p> <p>为满足冬奥组委的相关要求，善择成立专项研发小组，以成熟的人格测评工具GPS（通用人格问卷）和经典的风险检测工具DDQ（行为倾向问卷）为基础，进行定制化开发，将两类工具融为一体，在手机和电脑上均可操作，一次登录，20分钟，即可轻松完成所有测评内容，满足了简单便捷的操作要求。同时，考虑到候选人可能使用不同语言，善择专门开发了中文、英文、韩文等多语言版本，方便不同候选人，极大提高了工具的适用范围。</p> <p>在结果呈现上，研发小组针对冬奥组委要求，想尽办法保留最核心的信息，并用简洁直观的形式进行呈现，最终将测评报告压缩在1页纸内。报告虽短，但所涵内容却丰富实用，主要包括了：候选人基本信息、胜任素质总体特点描述、六大胜任素质典型行为及分数结果（人际与合作、说服与领导、负责与守规、学习与创新、精力与动力、销售与创业）、行为风险总体等级、五大风险特质（冲动、抵制、自卑、抑郁、易变）结果及潜在风险行为描述、问卷作答有效性、常模信息等。</p> <p>此外，为了提高测试的针对性，善择根据候选人的来源不同，区分了校园版和社会版两套不同的报告，在胜任素质和风险特质上体现了一定的差异性，同时建立了适用于大学生和社会工作人员的不同常模。</p> <p>考虑到招聘人数和测试并发量较多，数据安全性和稳定性要求较高，善择还专门为冬奥项目部署了独立的服务器，在系统运营实施层面上，提供了最可靠的支撑，保障整个招聘测试工作万无一失。</p>
<p>服务成果</p>	<p>项目从2018年1月首次测试以来，至今已完成测试近7000人次，共涉及场馆技术经理、项目竞赛助理、项目竞赛协调员、媒体服务协调、场馆礼宾经理、综合管理岗、口笔译岗位、法务审核、志</p>



	<p>愿者管理岗等多个部门，近百个岗位，最终协助冬奥组委录用了数百名国际化专业性人才，为本次冬奥会的顺利开展，提供了重要的人力支撑。</p> <p>值得一提的是，在招募过程中，也曾出现心理测试提示风险较高，但鉴于其他因素，还是考虑录用的情况。但在后续的工作中，确实表现出了一些不理想的行为，甚至再次进行淘汰。客户也因此对测试工作给予了更多的信任和肯定。</p>
--	--

客户案例二：

所提供的服务类别	测评解决方案
客户公司性质	民营
客户公司行业	互联网与游戏业
客户当时的需求	<p>该公司平台上目前拥有百万商家，直接面向终端客户的客服人员数量庞大，但水平参差不齐，经常因为客服人员在工作中表现出的不良行为和消极态度，造成了不必要的投诉和损失。为了提升该公司对商家的支持和服务，客户认为客服人员的招聘质量急需得到有效保证。为此，该公司拟建立针对客服人员的相应认证和测评体系，其中心理素质和行为风险的检测将作为认证体系的一部分，纳入到客服人员的招聘工作中。</p>
具体服务内容	<p>为满足该公司的客户需求，善择成立专家团队，对该公司客服岗位进行了全面深入的调研分析，从商品咨询销售、发货管理、售后管理等主要工作内容中，识别了容易造成负面影响的“劣迹行为”，如从对客户冷漠，爱搭不理，消极怠工等轻度风险行为，到与客户发生冲突，出现霸凌、恐吓、骚扰等严重攻击行为。</p> <p>善择团队在上述不良行为的研究基础上，以《精神疾病诊断与统计手册-V》和“暗黑三联征理论”为主要依据，借鉴国内外相关测评研究和包括霍根脱轨倾向测验在内的不少于三个国内外旗舰测评产品，开发了适用于该公司客服人员的风险测评工具，设定了针对该群体的风险判定规则，并定制相关测评报告，同时在系统运营方面建立了阿里专属服务器，与阿里平台管理进行系统对接，成功帮助客户建立起完整有效的客服人员风险检测认证体系。从18年开始，长期为该公司提供客服岗位招聘的风险检测评估工作，为该公司客服工作的提质增效提供了有力支撑。</p>
服务成果	<p>在该项目中，善择团队针对该公司客服岗位工作情景，识别提取了9个风险测评维度（操控、冲动、抵制、抑郁、波动、回避、怀</p>



	<p>疑、疏远、自傲), 开发了有效的评估问卷。在试测过程中, 发现该岗位人员与一般工作人员相比, 在风险行为上存在一定的独特性, 如该群体在抑郁、波动、回避等特质上风险水平相对较高, 更容易产生负面情绪和感受到压力, 对情绪劳动所引发的问题更加敏感。因此, 善择团队专门为该公司建立了“小二”常模, 并聚焦消极情绪、反社会行为和人际合作三个高危风险领域, 设定了适用于阿里客服岗位的筛选淘汰规则, 并开发了客服人员关键筛选等定制报告。</p> <p>从2018年至今, 善择团队共为该公司客服岗位完成了2万多人次的测评, 有效筛除对客户粗暴无礼等反社会、负面情绪及人际应对存在潜在行为风险的客服岗位候选人, 降低商家用人风险, 确保平台服务质量和客户体验。基于良好的实践效果, 2020年再次与该公司旗下蚂蚁金服的客服岗位展开合作, 对近3000名在职客服人员进行了评估, 识别了该群体风险特征上的独特性, 并给予了一系列相关建议。</p>
--	---

档案内容更新于2022年10月