

Test Results and Interview Guide

Candidate: **Richard Wantsajob**
Assessment: Customer Service Representative (with Email and Calls, Portuguese)
Completed: February 5, 2025
Prepared for: Sara Maple
Example Company

What's Included

- Overall Score
- Competency Summary Table
- Comparison Matrix
- Detailed Competency Results with Interview Guide

Important Note: The Customer Service Representative (with Email and Calls, Portuguese) assessment measures key factors related to high performance and tenure in this job. Attribute types measured vary by test, but can include cognitive ability, skills, knowledge, personality characteristics, emotional intelligence, and past behavioral history. This report includes a one page summary, followed by detailed results with an embedded interview guide. Note that these results should always be used as a part of a balanced candidate selection process that includes independent evaluation steps, such as interviews and reference checks.

Overall

Candidate	Score	Interpretation
Richard Wantsajob rich.wantsajob@gmail.com Customer Service Representative (with Email and Calls, Portuguese) February 5, 2025 Summary: High Performance Potential	83	

Key

- Higher Risk
- Lower Risk

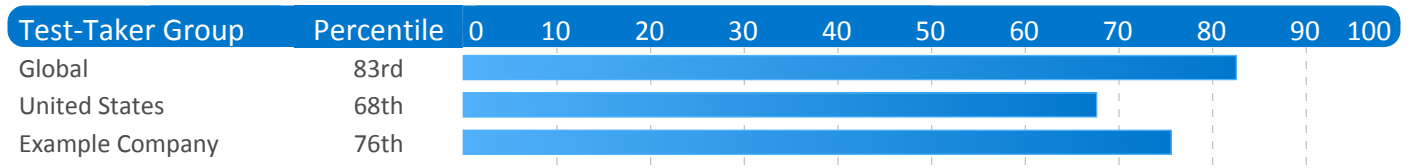
Competency Summary

Competency	Score	Interpretation
Cognitive Abilities (relates to job performance, problem-solving, ability to learn, etc.)		
Analytical Thinking and Attention to Detail	98	
Skills/Knowledge (relates to immediate readiness)		
Writing	80	
Customer Service Fundamentals	85	
Personality Characteristics (relates to fit with the job/team environment)		
Adaptability	74	
Drive	88	
Integrity	10	
Customer Service Mindset	65	
Resilience	93	
Teamwork	65	
Emotional Intelligence (relates to situational judgment, performance and teamwork)		
Empathy and Emotional Self-Control	73	
Behavioral History (relates to performance and turnover)		
History Survey - Performance	91	
History Survey - Tenure	64	

Importance to Job ↑

Comparison

Percentile scores indicate how the candidate compares to other test-takers within various groups. The candidate scored equal to or better than the fraction of test-takers indicated by the percentile.



Assessment Overview

This assessment provides scores for a number of important factors and competencies that are related to success on the job. Scores are presented based on their potential impact on job performance.

Scores are presented individually on a scale of 0-100. In most cases, including the overall score, higher scores represent higher expected job performance. However, for some competencies, either extreme low or extreme high scores indicate a risk of lower performance. Refer to the interpretation section of each competency for additional information.

Individual competency scores are also combined into a single overall score. Please note that individual competencies are weighted differently, depending on their type, and on fine adjustments based on data from the US Government's Occupational Data Network (O*Net).

Each competency measured includes one or more suggested interview questions, in an easy-to-use format. These questions should be used for additional probing, especially when the score shows an area of relative weakness.

Some of the competencies measured evaluate preferences for doing (or not doing) specific activities. Scores for these competencies can be used to evaluate job-fit.

We wish to emphasize that the data contained in this report should be used as part of a comprehensive process for evaluating job candidates. Additional data should include in-person interviews, job tryouts, resume review, and background checks.

Detail

Candidate:	Richard Wantsajob , rich.wantsajob@gmail.com
Assessment:	Customer Service Representative (with Email and Calls, Portuguese)
Authorized:	February 5, 2025, by Sara Maple, Example Company, qamailsaram.mike@hravatar.com
Started:	February 5, 2025, 3:22:56AM EST
Completed:	February 5, 2025, 3:22:56AM EST
Overall Score:	83

Cognitive Abilities Detail

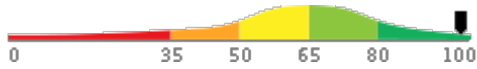
This section contains a list of job-related cognitive abilities that have been evaluated in a job-like context using simulation technology. Studies have demonstrated that cognitive abilities are highly correlated with job performance for many jobs. Abilities also correlate with problem-solving and the ability to learn quickly.

Detail

Interview Guide

Analytical Thinking and Attention to Detail

Score: 98



Description:

Esta escala indica a capacidade de pensar de maneira cuidadosa e criteriosa, resolver problemas, utilizar recursos, analisar dados e ter atenção aos detalhes. Indivíduos que demonstram uma quantidade alta de pensamento analítico são capazes de reconhecer padrões rapidamente, enfrentar desafios e resolver problemas difíceis de forma sistemática. Indivíduos que demonstram atenção alta aos detalhes geram produtos de trabalho consistentemente precisos e exigem pouca verificação. Raramente, esquecem compromissos agendados ou deixam passar os mínimos detalhes.

Interpretation:

High scores in this area correlate with superior performance for many jobs.

É capaz de pensar de maneira cuidadosa e criteriosa. Muitas vezes consegue resolver problemas difíceis, planejar tarefas e projetos com muitas características, organizar vários recursos e analisar dados complexos. É capaz de lembrar rapidamente e usar informações quando necessário ou adequado. Além disso, é capaz de alcançar um grau alto de minuciosidade e precisão em uma tarefa de trabalho. Preocupa-se com todas as áreas envolvidas. Os produtos de trabalho exigem pouca ou nenhuma revisão ou verificação para manter a consistência.

Você pode me dar um exemplo de como sua atenção aos detalhes ou sua análise cuidadosa de uma situação ajudou a tornar um projeto bem-sucedido?



1

Exemplo ruim. Não demonstra atenção aos detalhes nem capacidade analítica.



2

Exemplo moderadamente relevante ou impactante.



3



4

Exemplo bastante relevante e claro.



5

Como você lida com uma situação em que cometeu um erro devido a negligenciar um detalhe importante?



1

Não consegue lidar com a situação.



2

Demonstra a capacidade de admitir o próprio erro e corrigi-lo rapidamente, mas não implementou sistemas preventivos.



3



4

Demonstra capacidade de admitir o próprio erro, implementar sistemas preventivos e corrigir o erro rapidamente.



5

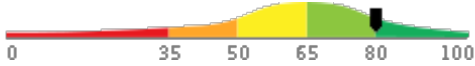
Knowledge and Skills Detail

This section contains a list of job-related knowledge areas and skills that have been evaluated. Low scores in these areas often indicate that additional learning may be required before top performance can be achieved.

Detail	Interview Guide
--------	-----------------

Writing

Score: 80



Description:

The ability to concisely and succinctly convey ideas and information via written text.

Interpretation:

Superior writing skills can positively impact performance in many jobs.

Significantly above average. Conveys ideas accurately in a clear, concise and succinct format. See writing sample section of report for raw essay(s) submitted.

- Raw computed score: 80
- Computed score confidence: 75
- Approximate Word Count: 247

Please see below to view the essay submitted.

Are you comfortable when you need to express yourself through writing? Do you feel confident you can get the right message across?



1

Not confident in own writing ability. Prefers speaking.



2

Somewhat confident in own writing ability. Writes frequently.



3



4

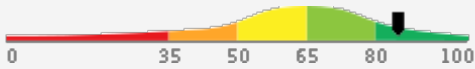
Very confident in ability to write. Has received compliments on clarity of written correspondences.



5

Customer Service Fundamentals

Score: 85



Description:

Evaluates the candidate's knowledge of Customer Service Fundamentals with an aim to determine the degree of training that will be required before the candidate can be expected to become productive.

Interpretation:

Candidate should achieve superior job performance in this area with little or no training.

Scores indicate a solid working knowledge of Customer Service Fundamentals. Candidate is likely ready to be productive without basic training or with immediate entry into advanced training. Likely to be able to mentor others.

Tell me about a project or task where you had to use your knowledge of Customer Service Fundamentals.



1

Example didn't require or demonstrate knowledge.



2

Knowledge was only moderately important or moderately demonstrated in example.



3



4

Clearly relevant application and demonstration of knowledge.



5

Personality Characteristics Detail

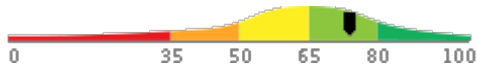
This section contains a list of personality characteristics that are frequently associated with job performance. Remember, these are not skills and do not indicate the ability to do a job. Rather, they can be used to evaluate the candidate's fit with the general needs of the job and the organizational culture. Sample interview questions are provided to gather more information.

Detail

Interview Guide

Adaptability

Score: 74



Description:

Esta escala reflete a receptividade de uma pessoa em relação a mudanças frequentes ou substanciais em suas obrigações profissionais. Mudanças nas obrigações profissionais geralmente causam estresse e pressionam o indivíduo a se adaptar. Pessoas com pontuações altas costumam prosperar sob condições de trabalho com mudança constante, já aqueles com pontuações baixas podem ficar exaustos ou paralisados. Em circunstâncias de trabalho mais estáveis, os que pontuam alto podem ficar entediados, já os de pontuação baixa permaneceriam satisfeitos.

Interpretation:

The candidate's score in this area should contribute to enhanced overall job performance.

Prefere um ambiente de trabalho dinâmico. Capaz de manter o foco e o otimismo em períodos de mudanças significativas no local de trabalho. Pessoa bastante tranquila e descontraída. No entanto, pode parecer desinteressada em certas circunstâncias.

Descreva um momento em que você teve que se adaptar a mudanças significativas no trabalho. Como você se sentiu? Como lidou com a mudança?



1

Sentimentos: aversão forte ou muita resistência. Não soube lidar com a mudança ou precisou de ajuda significativa.



2

Sentimentos: despreocupação ou pouca resistência. Soube lidar com a situação e a mudança só teve um leve impacto no trabalho.



3



4

Sentimentos: empolgação ou sensação de conforto. Soube lidar bem com a situação de forma a não interferir no trabalho.



5

Cite algumas técnicas que você utiliza para evitar a exaustão ao enfrentar condições de mudança constante.



1

O candidato não tem uma técnica eficaz para evitar a exaustão.



2

O candidato só é capaz de explicar uma técnica eficaz para evitar a exaustão.



3



4

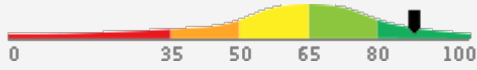
O candidato explica várias técnicas eficazes que permitem evitar a exaustão.



5

Detail
Interview Guide
Drive

Score: 88


Description:

Esta escala reflete o grau em que um indivíduo trabalhará arduamente para alcançar objetivos e resolver problemas críticos na organização. Pontuações altas nesta escala indicam que a pessoa será dedicada em seu trabalho e utilizará todas as fontes necessárias para resolver problemas. Pontuações baixas nesta escala indicam que a pessoa pode não estar entusiasmada com o trabalho e pode ter dificuldades com tarefas e desafios complexos.

Interpretation:

The candidate's score in this area should contribute to enhanced overall job performance.

Pessoa altamente motivada por objetivos e tarefas desafiadores, recompensas financeiras e/ou reconhecimento, e disposta a trabalhar muito para ter sucesso. Pessoa muito dedicada a compreender diretrizes, a seguir as regras e a alcançar conquistas pessoais.

Descreva um momento em que teve algum tempo extra disponível no trabalho. Como utilizou esse tempo extra?



1

Não utilizou o tempo de forma benéfica nem de uma maneira que agregasse valor à organização.



2

Utilizou o tempo para algo relacionado ao trabalho, mas esses esforços não demonstraram trabalho árduo nem agregou valor (fácil).



3



4

Utilizou o tempo de forma benéfica e agregou valor à organização. Demonstrou capacidade de trabalhar arduamente e disposição para se esforçar mais.



5

Como você reage quando enfrenta obstáculos ao tentar alcançar um objetivo? Como você os supera?



1

Reação: sobrecarregado. O candidato tem dificuldade de encontrar uma maneira clara de superar o obstáculo e não demonstra esforço.



2

Reação: pronto, mas não animado. O candidato mostra que é capaz de superar o obstáculo, mas apenas fazendo o mínimo necessário.



3



4

Reação: animado e pronto. O candidato mostra que é capaz de superar o obstáculo empenhando esforço extra e sendo dedicado.



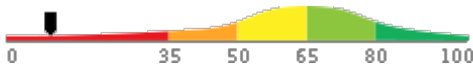
5

Detail

Interview Guide

Integrity

Score: 10



Description:

Esta escala reflete o grau em que um indivíduo age de forma otimista em relação à organização, evita riscos desnecessários e simplesmente faz o que é certo. Pontuações altas nesta escala indicam que a pessoa agirá em prol dos interesses da organização, seguirá as regras e trabalhará arduamente sob supervisão limitada. Pontuações baixas nesta escala indicam que a pessoa pode se envolver em comportamentos de risco, trabalhar para minar a organização e fazer apenas o mínimo necessário.

Interpretation:

The candidate's score in this area indicates risk of a negative impact on performance for some jobs. Additional probing is strongly recommended.

Desconfia da organização e da gerência. Frequentemente assume que novas ideias ou alterações terão um impacto individual negativo. Pode se defender em relação ao próprio trabalho ou demonstrar hostilidade em relação à gerência ou às políticas da empresa. Pode correr riscos desnecessários no trabalho.

Que circunstância(s) poderia(m) levar você a omitir informações do seu supervisor? Como você julgaria se fazer isso seria justificado?



1

Mostra que não estão preocupados com ética ou valores/regras organizacionais.



2

Explica apenas circunstâncias situacionais. O julgamento não é derivado de um ponto de vista ético.



3



4

Explica apenas circunstâncias situacionais ou nenhuma circunstância. O julgamento é derivado de padrões éticos.



5

Você acha que é aceitável omitir informações do seu supervisor? Como você julgaria se essa atitude é aceitável ou não?



1

A resposta mostra que eles não se preocupam com ética ou valores/regras organizacionais.



2

Explica apenas circunstâncias situacionais. O julgamento não é derivado de um ponto de vista ético.



3



4

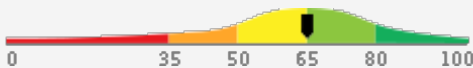
Explica apenas circunstâncias situacionais ou nenhuma circunstância. O julgamento é derivado de padrões éticos.



5

Customer Service Mindset

Score: 65



Description:

Indivíduos com pontuação alta nesta escala compreendem que seu trabalho não se resume a resolver problemas dos clientes, mas também a criar uma experiência agradável que promova a lealdade e o relacionamento de longo prazo. Percebem cada chamada como uma oportunidade para criar uma experiência positiva e conquistar a lealdade de cada cliente.

Interpretation:

The candidate's score in this area should contribute to enhanced overall job performance.

Tem um desejo acima da média de compreender as necessidades do cliente e de fazer o que for necessário para resolver os problemas do cliente. Tende a prestar um atendimento ao cliente muito bom que melhora a satisfação do cliente e o relacionamento com ele, além de impactar a reputação da organização positivamente.

O que o atendimento ao cliente significa para você?



1

O significado do candidato não está relacionado à vaga ou não demonstra nenhum significado.



2

O significado do candidato está relacionado à vaga, mas não é expressivo, sendo mais uma resposta padrão.



3



4

O significado do candidato está relacionado à vaga e é expressivo.



5

O que atrai você em uma vaga de atendimento ao cliente?



1

Não considera a vaga atrativa.



2

Apresenta justificativas válidas para se candidatar à vaga, mas não demonstra que irá gostar de trabalhar com atendimento ao cliente.



3



4

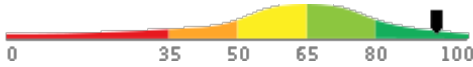
Relaciona suas paixões e habilidades à justificativa de ter se candidatado à vaga de atendimento ao cliente.



5

Detail
Interview Guide
Resilience

Score: 93


Description:

Esta escala reflete o grau em que um indivíduo pode suportar adversidades, recuperar-se de situações difíceis e ser persistente na realização de tarefas de trabalho apesar das dificuldades que surgem no caminho deles. Pontuações altas nesta escala indicam que a pessoa provavelmente terá facilidade de lidar com situações difíceis, perceber que tem controle sobre os acontecimentos em sua vida e continuar avançando para alcançar objetivos. Pontuações baixas nesta escala indicam que a pessoa pode afirmar que os erros/fracassos estavam fora de seu controle. Pessoas com pontuações baixas tendem a não lidar bem com o estresse no trabalho e não se esforçam para alcançar o sucesso quando surgem obstáculos.

Observação: a resiliência não é uma característica fixa. Ao contrário de muitos outros traços de personalidade, a resiliência pode ser desenvolvida ao longo do tempo. Além disso, vários fatores podem influenciar o quão resiliente uma pessoa é em uma situação específica. Em reconhecimento a essas características, é altamente recomendada uma sondagem adicional usando as perguntas de entrevista sugeridas.

Interpretation:

The candidate's score in this area should contribute to enhanced overall job performance.

As respostas indicam que o candidato consegue superar efetivamente dificuldades no trabalho, exibindo sentimentos bons, tendo controle sobre os acontecimentos, sendo proativo, mantendo a esperança e aprendendo com a experiência. Pode-se sempre esperar que o candidato avance para alcançar seus objetivos, mesmo quando surgem obstáculos.

Descreva um momento em que algo no trabalho/escola não saiu como planejado. Como você se sentiu? Como isso impactou seu trabalho dali em diante?



1

Os sentimentos tiveram uma perspectiva pessimista. O evento impactou seu trabalho de forma negativa, não foi capaz de aprender com isso nem perseverar.



2

Os sentimentos são verdadeiros para a situação. O evento impactou o trabalho do candidato de forma negativa, mas ele foi capaz de aprender com isso e perseverar.



3



4

Os sentimentos são verdadeiros para a situação, mas com uma perspectiva otimista. O evento impactou o trabalho do candidato de forma positiva ou não impactou o trabalho deles de forma alguma.



5

Como você normalmente reage a más notícias?



1

O candidato fica chateado e não sabe como superar os desafios.



2

O candidato fica chateado, no entanto, enxerga a perspectiva otimista e tem um plano para resolver os desafios.



3



4

O candidato consegue enxergar a perspectiva otimista a longo prazo e isso não impacta seu trabalho.



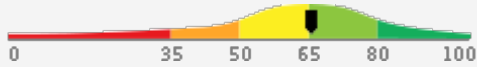
5

Detail

Interview Guide

Teamwork

Score: 65

*Description:*

Essa escala reflete o grau em que um indivíduo trabalha bem em equipes e mantém relacionamentos interpessoais positivos. Pontuações altas nessa escala indicam que a pessoa prosperará em ambientes de equipe colaborativos e manterá relacionamentos de alta qualidade com colegas de trabalho. Pontuações baixas nessa escala indicam que a pessoa preferirá trabalhar em projetos individuais e poderá ter dificuldades em manter relacionamentos próximos com colegas de trabalho.

Interpretation:

The candidate's score in this area should contribute to enhanced overall job performance.

Cultiva ativamente relacionamentos. Fica à vontade para conhecer pessoas novas e é sensível aos sentimentos alheios. Trabalha com colegas e busca contribuições para desenvolver amizades e alcançar objetivos.

Descreva um momento em que você trabalhou em equipe. Qual era seu cargo? Como você delegou tarefas com os outros membros da equipe?



1

Descreve o cargo de uma forma que não mostra importância. As táticas de delegação não foram eficientes ou úteis.



2

Descreve o cargo de uma forma que não mostra importância. As táticas de delegação foram eficientes e úteis.



3



4

Descrevem o cargo de uma forma que mostra importância. As táticas de delegação foram eficientes e úteis.



5

Você prefere trabalhar em equipe ou sozinho? Por quê?



1

Escolhe equipes ou indivíduos e sente que seria incapaz de trabalhar no ambiente oposto.



2

Sente que trabalharia bem em qualquer ambiente, mas não consegue apoiar isso com motivos racionais.



3



4

A resposta reflete motivos racionais para a preferência por equipes, indivíduos ou ambos. Sente que trabalharia bem em qualquer ambiente.



5

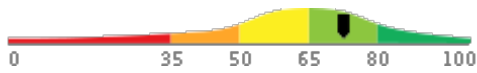
Emotional Intelligence Detail

This section contains a list of emotional intelligence characteristics that indicate how tuned in a candidate is to his or her own emotions, and those of others, as well as the candidate's ability to control his or her behavior in light of the emotions he or she is experiencing. These traits can often impact performance in groups or teams. Sample interview questions are provided to gather more information.

Detail Interview Guide

Empathy and Emotional Self-Control

Score: 73



Description:

Esta escala reflete a capacidade de perceber e entender os sentimentos de outras pessoas, sentir empatia e ver as coisas do ponto de vista do outro, além da capacidade de controlar o desejo de satisfazer impulsos, demonstrando restrição e gerenciando comportamentos para garantir interações apropriadas e eficazes com os outros.

Interpretation:

The candidate's score in this area should contribute to enhanced overall job performance.

Demonstra pontos fortes em perceber as necessidades emocionais dos outros, ter empatia com os problemas das outras pessoas e ver as coisas do ponto de vista delas. É provável que seja eficaz em demonstrar aos clientes ou colegas de trabalho que os compreende e se importa com eles, resultando em maior fidelidade do cliente, relacionamentos de trabalho mais fortes e níveis reduzidos de conflito no ambiente de trabalho.

Você consegue perceber como as outras pessoas ao seu redor estão se sentindo? Como você usa essa informação ao interagir com elas?



1
Demonstra que é incapaz de perceber como as pessoas ao redor estão se sentindo.

2
Fornecer exemplos de como consegue perceber os sentimentos dos outros. Não usa isso para demonstrar compreensão e cuidado.

3
Fornecer exemplos de como consegue perceber os sentimentos dos outros. Usa isso para mostrar que entende e se importa com elas.

O que você costuma fazer quando está trabalhando com alguém que está muito chateado?



1
Tem uma resposta inadequada e não demonstra compreensão nem cuidado.

2
Essa pessoa (1) tem uma resposta apropriada e (2) demonstra compreensão, mas não consegue mostrar cuidado com o cliente.

3
Essa pessoa (1) tem uma resposta apropriada, (2) demonstra compreensão e (3) mostra cuidado com o cliente.

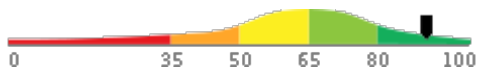
Behavioral History Detail

This section evaluates answers the candidate gave concerning his or her work-related history. Studies often show that a candidate's past behavior often indicates his or her future behavior. Potential caution areas (if any) are specified in each detail section.

Detail Interview Guide

History Survey - Performance

Score: 91



Description:

Evaluates elements of the candidate's past work and education history to identify indications of high or low performance potential.

Interpretation:

The candidate's score indicates past behaviors that contribute to high job performance.

Exhibits past behaviors and achievements that are likely to enhance job performance.

Describe how your past performance makes you a good candidate for this job.



1
No examples or rationale given.

2
Weak connection between past and future.

3
Clear connection between past and future.

Detail	Interview Guide															
<p>History Survey - Tenure Score: 64</p> <p><i>Description:</i> Evaluates a candidate's past employment history and related factors for indications of potentially low job tenure.</p> <p><i>Interpretation:</i> The candidate's score indicates past behaviors that neither detract from nor enhance job performance.</p> <p>Exhibits behaviors likely to result in average job tenure.</p>	<p>What are some of the reasons you have left previous jobs?</p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>☆</td> <td>☆</td> <td>☆</td> <td>☆</td> <td>☆</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Many different reasons. Blames employer.</td> <td></td> <td>Circumstances for leaving generally credible or somewhat outside control.</td> <td></td> <td>Reasonable rationale or circumstances clearly outside control.</td> </tr> </table>	☆	☆	☆	☆	☆	1	2	3	4	5	Many different reasons. Blames employer.		Circumstances for leaving generally credible or somewhat outside control.		Reasonable rationale or circumstances clearly outside control.
☆	☆	☆	☆	☆												
1	2	3	4	5												
Many different reasons. Blames employer.		Circumstances for leaving generally credible or somewhat outside control.		Reasonable rationale or circumstances clearly outside control.												

Writing Sample(s)

During the assessment, the candidate was asked to write one or more passages. The text they wrote is included in the table below for review.

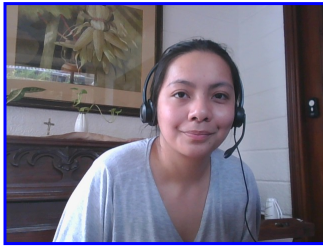
Writing Sample - Question	Response
<p>Please write an essay describing the keys to creative writing.</p>	<p>This is a sample essay. In a real test situation, the candidate or test taker would write an essay as a part of their assessment, in response to the question associated with this entry. All reports will share their writing as received. In some cases, our artificial intelligence engine will process their response to create a numerical score. Our system also checks for plagiarism, both among previously submitted essays, and the broader Internet. Additionally, spelling, grammar, and style checks are performed.</p> <p>Essay typically are from 150 to 600 words. They can be written in response to an explicit question, or they can be free-form responses to general questions.</p>

Identity Confirmation Photos

The following photos of the candidate and any identification were uploaded during the assessment session.

Photo Analysis Results

- Risk:	Medium risk of cheating based on image inconsistencies
- Percent match among processed faces	100%
- Total images processed	17
- Total images with valid faces	14 (82%)
- Total pairs of faces compared	13
- Pairs in which faces matched	13 (100%)



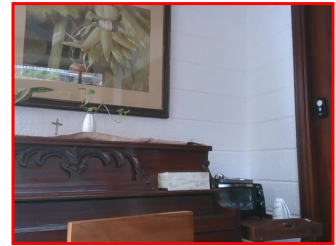
Pre/Post-Test Photo



ID Photo



In-Test Error Detected (No Face Detected)



In-Test Error Detected (No Face Detected)



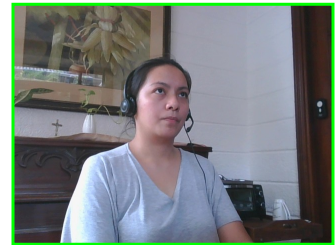
In-Test Error Detected (No Face Detected)



In-Test Photo



In-Test Photo



In-Test Photo



In-Test Photo



Pre/Post-Test Photo

Report Preparation Notes

- Hiring decisions should never be based on a single source of information. The most effective use of this assessment report is as a part of a multi-faceted program of candidate evaluation that includes resume review, interviews, and reference checks.
- Overall vs Percentiles Scores: The overall score reflects the success in the test, based on the mean (average) and standard deviation of the test scores. The percentile score reflects the percentage of test-takers who scored equal or below this overall score. We recommend you use the Overall Score as your primary evaluation criteria. However, percentile scores can often be useful in comparing specific candidates against one another and with a group, such as for test takers in a certain organization or within a certain account.
- Note that comparison information is calculated based on completed instances of this assessment at that time the assessment is scored. As additional instances are completed, the comparative data may change. You can always update a report to the current values by clicking on 'Recalculate Percentiles' within the online results viewing pages at www.hravatar.com.
- Most competency scores are norm-based, which means that they can be interpreted in terms of their distance from the average or mean score. For all scales, a score equal to the mean receives a score of 65 and scores above and below this value are set so that a score change of 15 equals one standard deviation.
- For linear competencies, higher is better across the entire scale. For these scales a score between 65 and 80 (light green) represents 0 to 1 standard deviation above the mean and a score above 80 (dark green) represents more than one standard deviation above the mean. Similarly, a score of 50 - 65 (yellow) represents 0 to 1 standard deviation below the mean, while a score of 35 - 50 (orange) equates to 1 to 2 standard deviations below the mean, and a score below 35 represents more than 2 standard deviations below the mean.
- This assessment makes use of data from the Occupational Information Network (O*NET), which is funded by the U.S. Federal Government - U.S. Department of Labor/Employment and Training Administration (USDOL/ETA) - as a primary source of occupational information. The O*NET database contains information on hundreds of standardized and occupation-specific descriptors that are continually updated by ongoing research. These data are used in preparing descriptive information as well as setting relative weights between competencies used in calculating the overall score. For additional information about O*NET, visit <http://www.onetcenter.org>.
- O*Net Standard Occupational Code (SOC) Used: 43-4051.00
- O*Net Version: 26.3
- Sim ID: 17288-1, Key: 0-0, Rpt: 13, Prd: 7801, Created: 2025-02-05 08:22 UTC
- UA: Mozilla/5.0 (Windows NT 6.3; Trident/7.0; Touch; rv:11.0) like Gecko

Score Calculation Detail

The following table provides a summary of how the overall score was calculated from the individual competency scores. Competency scores are calculated on a 0-100 scale by first calculating a Z statistic based on test-taker responses and then transforming the Z value to a scale with target mean and standard deviation. Certain competencies have a normal score distribution where it is best to be closest to the mean. For these competencies we modify the Z statistic by multiplying its absolute value by minus 1 for the overall score calculation. Next, to calculate the overall score, a weighted average of all modified competency Z statistics is computed and this weighted average is itself transformed to a Z statistic, which is then transformed to a score with the same target mean and standard deviation. Finally outlier scores are adjusted if they are below 0 or above 100.

Competency	Score	How applied to overall	Score Value Used	Weight (%)
Adaptability	74.3405	Z-Statistic	0.6227	3.5959
Drive	88.3951	Z-Statistic	1.5597	3.7937
Empathy and Emotional Self-Control	73.0830	Z-Statistic	0.5389	6.3838
Writing	80.4720	Z-Statistic	1.0315	9.9747
Customer Service Fundamentals	85.1568	Z-Statistic	1.3438	12.7677
Integrity	10.0000	Z-Statistic	-3.6667	4.0963
Analytical Thinking and Attention to Detail	98.3472	Z-Statistic	2.2231	35.1110
History Survey - Performance	91.0146	Z-Statistic	1.7343	6.3838
History Survey - Tenure	64.9813	Z-Statistic	-0.0012	6.3838
Customer Service Mindset	65.4210	Z-Statistic	0.0281	3.6308
Resilience	93.8368	Z-Statistic	1.9225	3.7937
Teamwork	65.8875	Z-Statistic	0.0592	4.0847
Weighted Average of Competency Z-Scores:				1.2078
Mean applied to Raw Weighted Avg:				0.0000
Standard Deviation applied to Raw Weighted Avg:				1.0000
Normalized Raw Score:				1.2078
Mean:				65.0000
Standard Deviation Used:				15.0000
Final Overall Score:				83.1169

Notes

(This area is intentionally blank - it's reserved as space for your notes.)