



Informe Confidencial de Colocación

para

Laurie Sample

Customer Delight Expert

sábado, septiembre 20, 2011

Assessments USA & Canada, Inc.

www.Assessments-USA.com

800-808-6311

805-934-5956

Introducción

Virtualmente, el servicio al cliente es parte del trabajo de cualquier empleado. La capacidad de proveer este servicio está relacionada a las características de comportamiento del individuo, las capacidades básicas y su propia perspectiva en proveer servicio al cliente.

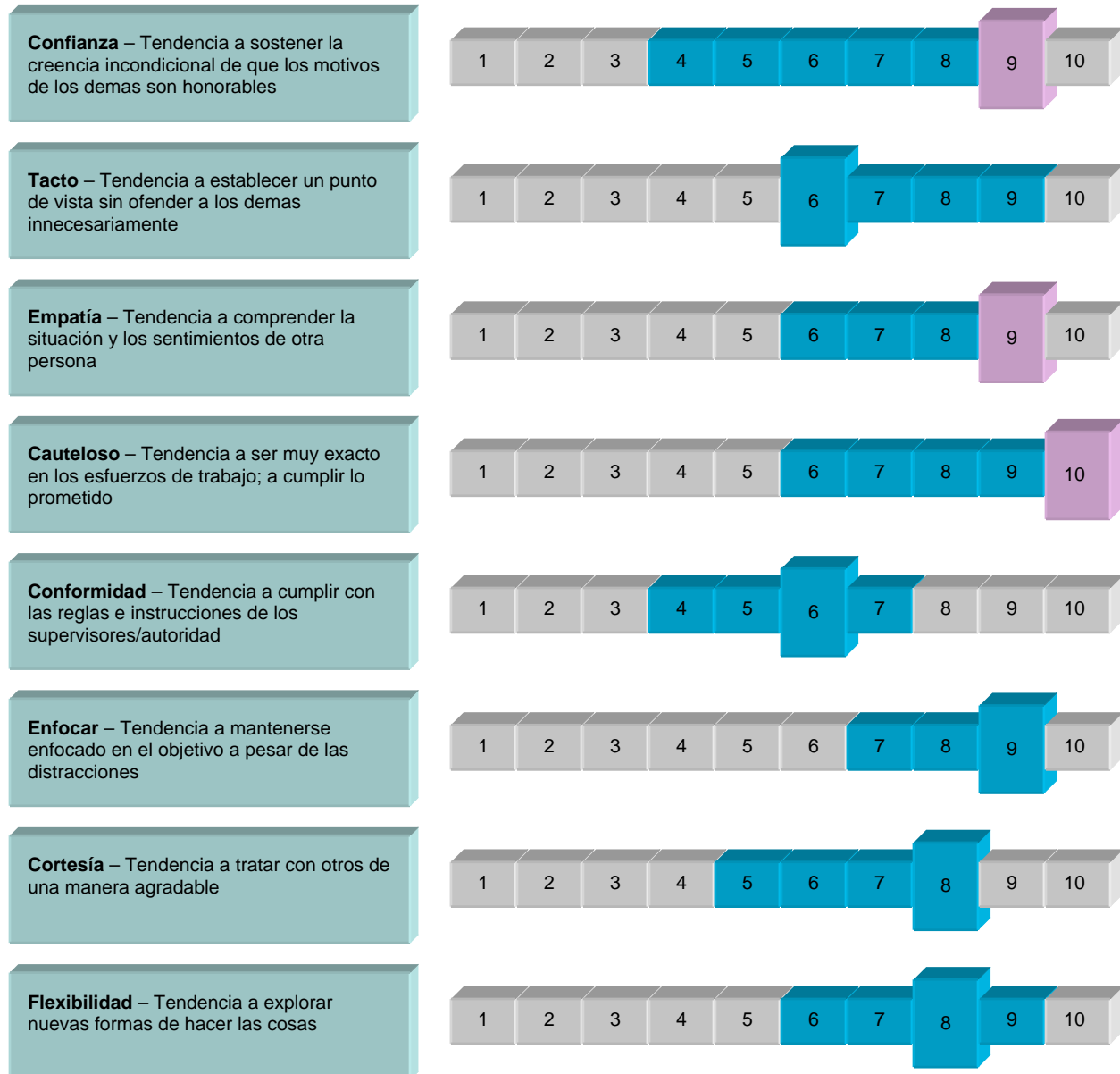
Este informe refleja las respuestas ofrecidas por Laurie Sample cuando ella completó la prueba de Perspectiva de Servicio al Cliente. Esta información se presenta en las cinco partes siguientes:

- **Características de Comportamiento** -ocho características de comportamiento que son factores importantes del éxito al proveer servicio al cliente.
- **Capacidades** - un panorama de las capacidades básicas en matemáticas y vocabulario
- **Porcentaje de Compatibilidad con el Puesto** - el grado de compatibilidad de puesto, tanto en las capacidades como en las ocho características de comportamiento
- **Perspectiva de Servicio de la Compañía** - el grado de balance entre la perspectiva que tiene el individuo de proveer servicio al cliente y la expuesta por la compañía.
- **Consideraciones para entrevistar** - en las escalas donde Sra. Sample obtuvo una puntuación fuera del perfil de Compatibilidad para el puesto, se ofrecen sugerencias para entrevistar y asistir en el proceso de selección.

Perspectiva de Servicio al Cliente

Resumen de las Características de Comportamiento

El sombreado oscuro representa el rol Customer Delight Expert para el Perfil de Compatibilidad para el Puesto. El encasillado mayor indica su puntuación.



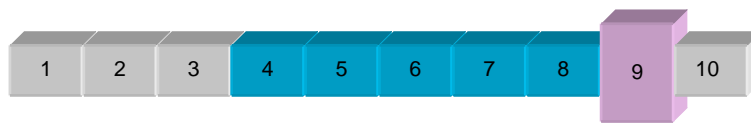
La puntuación de Distorsión en esta prueba es **10**. La escala de distorsión indica qué tan sincero y franco fue el entrevistado al contestar la prueba. El rango para esta escala es de 1 a 10, la puntuación más alta sugiere mayor franqueza.

Perspectiva de Servicio al Cliente

Características de Comportamiento

Confianza

- Desconfiado
- Vigilante
- Escéptico



- Incuestionable
- Sin crítica
- Optimista

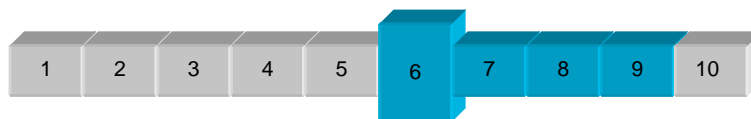
Patrón 4-8 Puntuación 9

Comentarios en Confianza

Sra. Sample a veces podría ser demasiado confiado. (El/ella) genuinamente desea creer que lo que otros dicen es auténtico y verdadero, a pesar de la evidencia que muestre lo contrario. (El/ella) no sospecharía de las intenciones de otras personas y (el/ella) realmente cree que la mayoría de la gente es honesta.

Tacto

- Directo
- Obvio
- Franco



- Discreto
- Diplomático
- Restringido

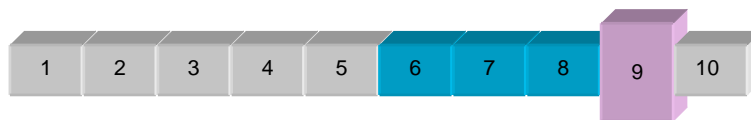
Patrón 6-9 Puntuación 6

Comentarios en Tacto

La mayoría de las veces (El/ella) puede estar al tanto de la sensibilidad de otros, pero puede que cuando este bajo presión utilice formas de decir las cosas que no son tan diplomáticas. Probablemente (el/ella) no sea intencionalmente agresivo con los clientes, sin embargo, recibir adiestramiento para mejorar su estilo de comunicación podría ser de gran ayuda.

Empatía

- Desprendido
- Indiferente
- Distante



- Comprensivo
- Compasivo
- Sensible

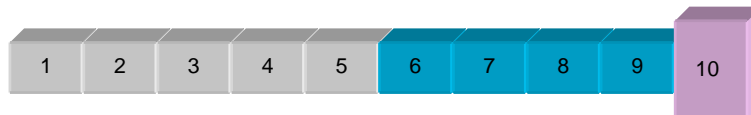
Patrón 6-8 Puntuación 9

Comentarios en Empatía

Ocasionalmente Sra. Sample se puede permitir a sí mismo involucrarse demasiado en el intento de ayudar a sus clientes con sus preocupaciones. (El/Ella) es una persona amable y compasiva, quien incluso sacrificaría a veces sus propios intereses, en un esfuerzo para ser de ayuda. (El/Ella) requiere desarrollar cualidades de atención al cliente que incluyan el saber cuánto servicio dar de manera práctica.

Cauteloso

- Impreciso
- Actitud casual
- Indiferente



- Meticuloso
- Particular
- Responsable

Patrón 6-9 Puntuación 10

Comentarios en Cauteloso

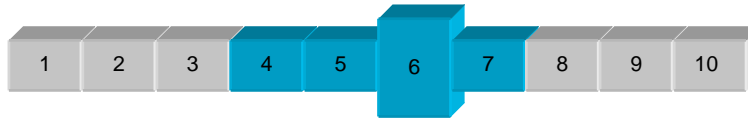
Laurie probablemente considera el compromiso como una promesa indisputable hacia el cliente. Es poco probable que origine excusas para evadir su responsabilidad referente a un compromiso ya establecido. (El/ella) parece ser un trabajador cuidadoso, más bien meticuloso y precavido.

Perspectiva de Servicio al Cliente

Características de Comportamiento (cont.)

Conformidad

- Inventivo/a
- De espíritu libre
- Independiente



- Tradicional
- Sumiso/a
- Convencional

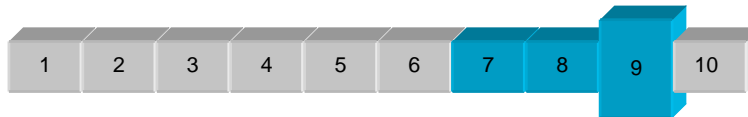
Patrón 4-7 Puntuación 6

Comentarios en Conformidad

Sra. Sample podría cuestionar lo que digan o piensen los demás pero generalmente obedece las normas de una organización. (El/ella) expresa sentimientos de auto-confianza pero es probable que se conforme cuando las instrucciones de los supervisores son esenciales o requeridas.

Enfocar

- Distráido/a
- Preocupado
- Ineficiente



- Atento
- Decidido/a
- Eficiente

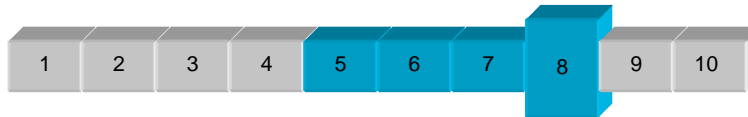
Patrón 7-9 Puntuación 9

Comentarios en Enfocar

Sra. Sample tiene fuertes poderes de concentración. Rara vez (el/ella) permite que algo interfiera con sus prioridades actuales hasta que estas se vean completadas. (El/ella) demuestra una excelente habilidad para mantenerse enfocado y es realmente difícil distraerlo o interrumpirlo para el cumplimiento de su tarea inicial.

Cortesía

- Atrevido/a
- Descarado
- Mal educado



- Educado
- Cortés
- De buenos modales

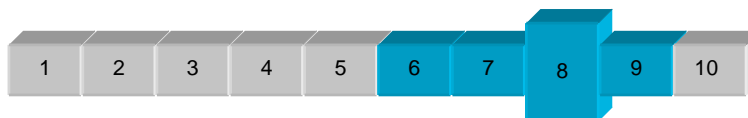
Patrón 5-8 Puntuación 8

Comentarios en Cortesía

Laurie parece ser muy amigable en general. (El/ella) disfruta de hablar con casi cualquiera y es probable que haga el esfuerzo de dirigirse a los clientes en tonos suaves y tranquilos. (El/ella) está apto para evitar someterse a discusiones o confrontaciones; es más de escuchar cuidadosamente las necesidades del cliente y expresarse cortesmente.

Flexibilidad

- Sin compromiso
- Inflexible
- Cauteloso



- Adaptable
- Flexible
- Disfruta nuevas formas de hacer las cosas

Patrón 6-9 Puntuación 8

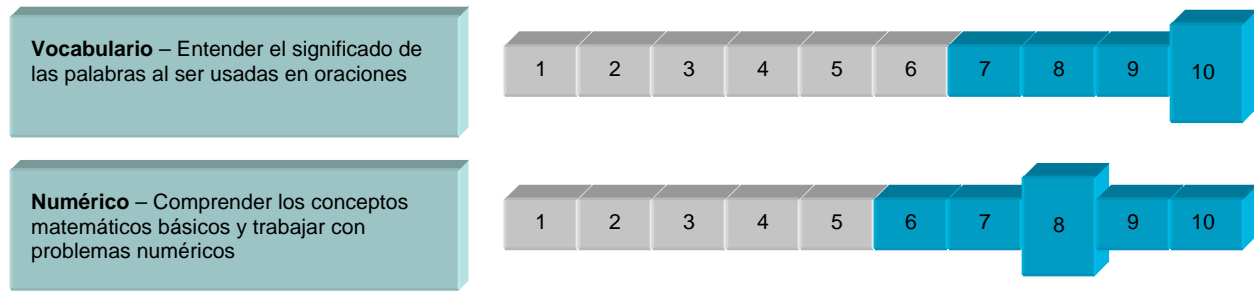
Comentarios en Flexibilidad

Normalmente muy interesado en las nuevas ideas o procedimientos, (el/ella) disfruta el pensar cómo mejorar la mayoría de las cosas. Encuentra interesante el buscar nuevas y diferentes maneras de atender las necesidades de los clientes, siempre y cuando los cambios representen un valor agregado en su experiencia en el trabajo.

Perspectiva de Servicio al Cliente

Capacidades

El sombreado oscuro representa el rol Customer Delight Expert para el Perfil de Compatibilidad para el Puesto. El encasillado mayor indica su puntuación.



Porcentaje de Compatibilidad del Puesto

El Porcentaje de Compatibilidad con el Puesto refleja la consistencia entre los resultados de Sra. Sample y el Perfil de Compatibilidad de Puesto, para las **ocho características de comportamiento y las dos capacidades**. Para Laurie la compatibilidad con el puesto de Customer Delight Expert es de 90%.

Compatibilidad  90%

Perspectiva de Servicio al Cliente

Perspectiva de Servicio de la Compañía

Le fueron presentadas a Laurie cuarenta y nueve (49) preguntas relacionadas con el proporcionar servicio al cliente. Las respuestas a estas preguntas sugieren su perspectiva al proveer servicio al cliente. Las respuestas proporcionadas por la compañía representan su perspectiva y son comparadas con las respuestas que dio Laurie. La puntuación indica el nivel de acuerdo entre sus respuestas y las proporcionadas por la compañía.

**Porcentaje de
Compatibilidad**



67%

Revisando ambas perspectivas la de la compañía para proporcionar un buen servicio al cliente y el punto de vista de Sra. Sample expuesta en sus respuestas, **los siguientes puntos están en conflicto. Algunos de ellos podrían representar un problema que requieren de la atención de usted.**

PERSPECTIVAS EN CONFLICTO

LA RESPUESTA DE (EL/ELLA)

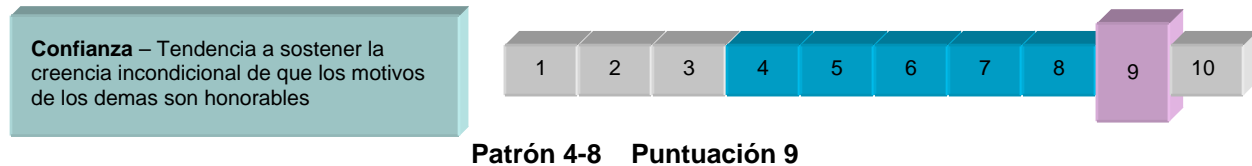
Pienso que es importante platicar por unos minutos con mis clientes, antes de enfocarnos solamente en el negocio.	Si
Al pedirle ayuda a mi supervisor, no tengo que decirle al cliente qué es lo que sucede.	No
Algunas veces los clientes necesitan divulgar sus asuntos personales, eso los hace mejores clientes.	Si
Ningún cliente es muy conversador; manténgalos hablando todo lo necesario.	Si
Si escucho a un cliente hablar mal de otra área de la compañía, siempre debo defender la compañía.	Si
Las políticas de mi departamento son menos importantes de lo que yo pienso es lo mejor para el cliente.	Si
Servir rápidamente a los clientes, es lo más importante.	Si
Su trabajo es resolver los problemas de su cliente, y no ser una persona agradable que simplemente se dedica a escucharlo.	No
Cuando un cliente comienza a quejarse de cosas que usted sabe que están mal en su compañía, es tiempo de dejar de estar de acuerdo con el cliente y defender a su compañía.	Si
Normalmente es posible satisfacer a un cliente con explicarles porque (el/ella) están equivocados.	Si
Cuando un cliente le dice que usted esta equivocado, lo mejor por hacer, es defender su posición original.	Si
A los clientes no les importa que los llames por su nombre, siempre y cuando reciban un buen servicio.	Si
Es importante para mí el poder tomar una decisión en el momento con un cliente, en lugar de tener que consultar con mi supervisor.	Si

Perspectiva de Servicio al Cliente

- | | |
|--|----|
| A los clientes no le agrada que se les hagan demasiadas preguntas. | Si |
| Algunas veces hay que discrepar con un cliente. | Si |
| Hay algunos clientes que simplemente no queremos. | No |

Consideraciones para Entrevistar

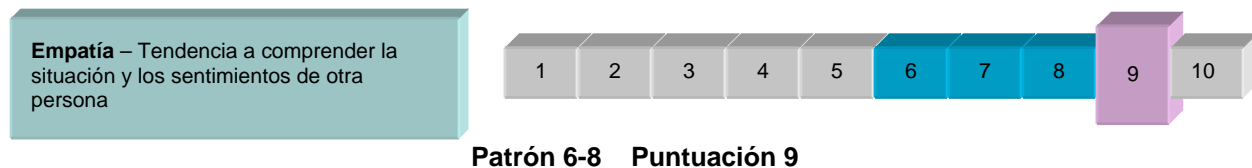
El sombreado oscuro representa el Perfil de Compatibilidad para este puesto para el rol de Customer Delight Expert. Sra. Sample obtuvo una puntuación fuera del Perfil de Compatibilidad de Puesto en las áreas indicadas abajo. Información y preguntas de entrevista son proporcionadas para facilitar el proceso de selección.



Consideraciones para la entrevista

Sra. Sample tiene una puntuación en la Escala de Confianza por encima del Perfil de Compatibilidad para este puesto. El punto de interés es si (el/ella) será capaz de percibir las intenciones de otros que quieran tratar de aprovecharse de (el/ella). ¿Es el exceso de confianza una responsabilidad que (el/ella) no puede superar? Algunas preguntas típicas podrían ser:

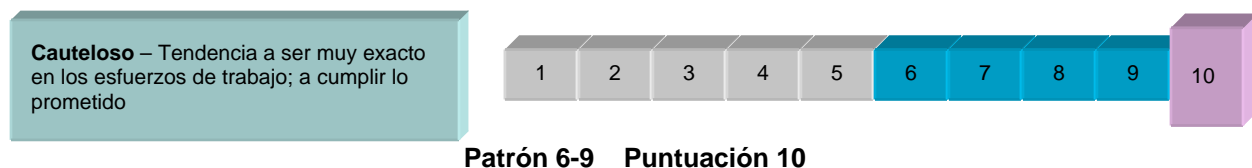
- Describa una situación reciente en la que haya descubierto que un cliente trataba de aprovecharse de su buena fé. ¿Sucede esto con frecuencia?
- ¿Cómo se siente con respecto a sus compañeros de trabajo, que piensan que la mayoría de las personas son básicamente deshonestas? ¿Existe veracidad en tal opinión?



Consideraciones para la entrevista

Laurie obtuvo una puntuación en la escala de la empatía por encima del Perfil de Compatibilidad para este puesto. Por lo tanto, las experiencias que Sra. Sample haya tenido en tratar objetivamente con los clientes, podrían ser un punto de enfoque en su entrevista. Sería de gran utilidad determinar si cuenta con la habilidad de mantenerse profesionalmente en desapego cuando esto es necesario. Algunas preguntas típicas podrían ser:

- Describa una situación del pasado en la que haya sido capaz de manejar las necesidades significativas de servicio al cliente de una persona emotiva. ¿Llegó a sentir la emotividad de las situaciones expresadas y cómo las manejó desde una perspectiva de servicio al cliente?
- ¿Cuál sería la experiencia más frustrante para usted: relacionarse con los sentimientos de un cliente o tratar con sus necesidades de una manera puramente objetiva y desapasionada? Explique.



Consideraciones para la entrevista

Sra. Sample obtuvo una puntuación en la escala de rectitud superior al perfil de compatibilidad para este puesto. Es por eso, que las preguntas de la entrevista deberían enfocarse en su deseo de atenuar el

Perspectiva de Servicio al Cliente

impulso para lograr todo detalle a la perfección. La meta es sacrificar precisión en busca de resultados más apropiados. ¿Es (el/ella) capaz y está dispuesto a hacer este sacrificio? Algunas típicas preguntas incluyen:

- Describa su sentir cuando ha tenido que hacer a un lado la precisión ante la puntualidad. ¿Ha tenido que hacer este sacrificio antes?
- Por lo general, usted parece ser muy minucioso. Hábleme de alguna vez que haya sido capaz de cambiar esta perspectiva para lograr que el cumplimiento de una meta fuera mucho más rápido.