



## **Informe Confidencial de Adiestramiento**

para

**Gary Sample**

Customer Delight Expert

sábado, septiembre 20, 201

Assessments USA & Canada, Inc.

[www.Assessments-USA.com](http://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 Gary Sample cuando el completó la prueba de Perspectiva de Servicio al Cliente. Esta información se presenta en las cinco partes siguientes:

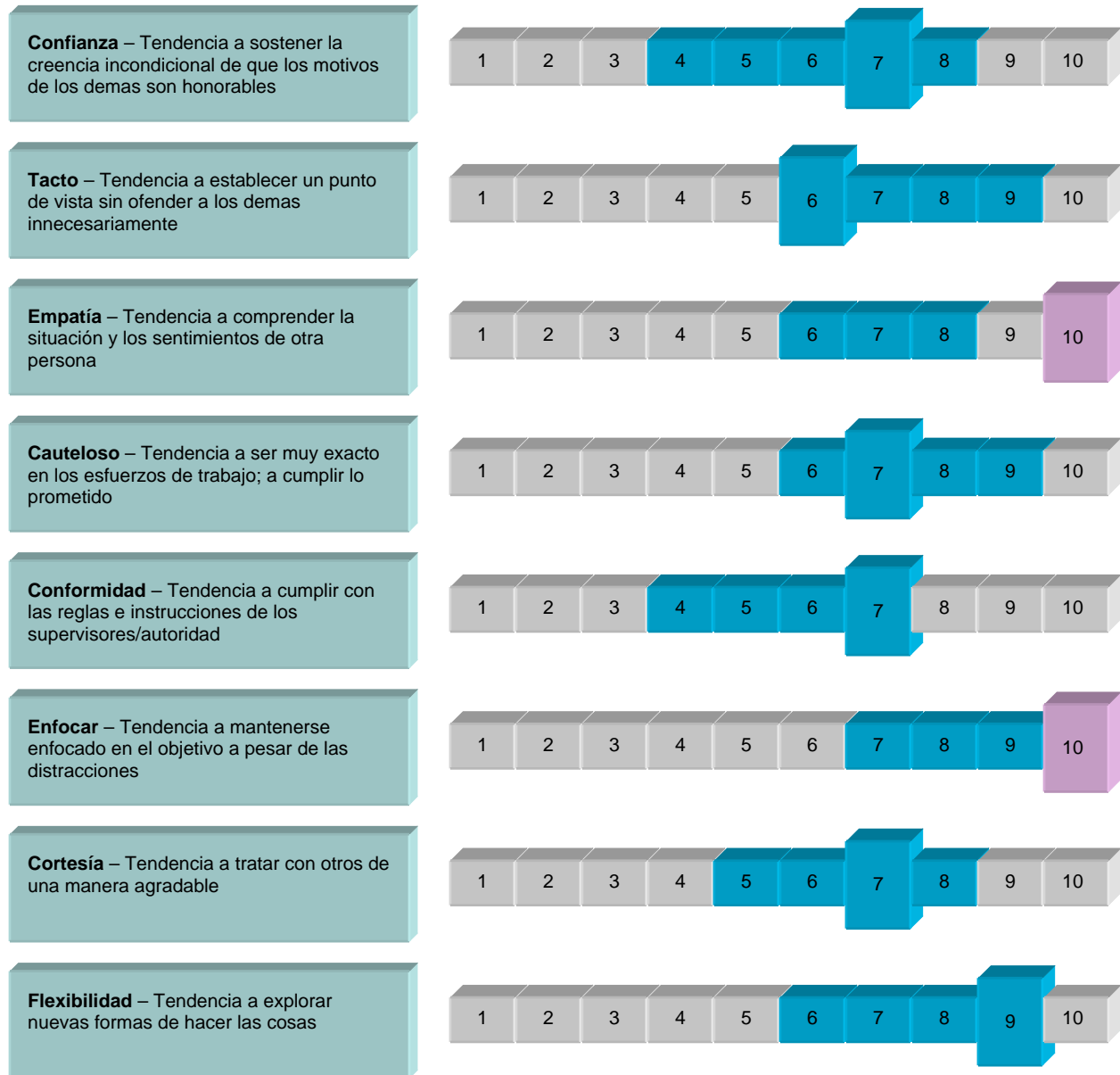
- **Características de Comportamiento** -ocho características de comportamiento que son factores importantes del éxito al proveer servicio al cliente.
- **Capacidades** - un panorama de las capacidades básicas en matemáticas y vocabulario
- **Perspectiva de Servicio de la Compañía** - el grado de balance entre la perspectiva que tiene el individuo de proveer servicio al cliente y la expuesta por la compañía.
- **Consideraciones para el Desarrollo del Empleado** en las escalas donde Sr. Sample calificó fuera del Perfil de Compatibilidad para este puesto, se proporcionan sugerencias para asistir en su desarrollo.

Por favor consulte la Guía del Usuario para cualquier información adicional en cuanto al manejo de estos resultados al trabajar con Gary.

Perspectiva de Servicio al Cliente

Resumen de las Características de Comportamiento

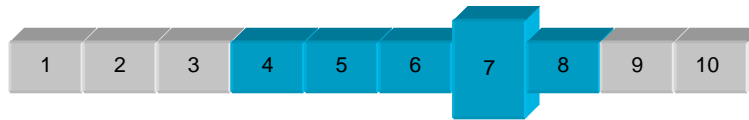
El sombreado oscuro representa el rol Customer Delight Expert para el Perfil de Compatibilidad para el Puesto. El encasillado mayor indica su puntuación.



## Perspectiva de Servicio al Cliente

### Características de Comportamiento Confianza

- Desconfiado
- Vigilante
- Escéptico



- Incuestionable
- Sin crítica
- Optimista

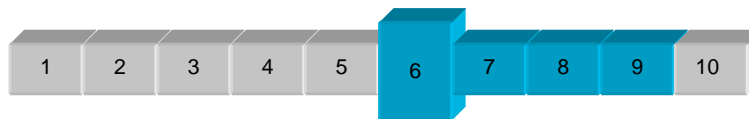
Patrón 4-8 Puntuación 7

#### Comentarios en Confianza

Sr. Sample no aparenta ser un escéptico. (El/ella) generalmente cree que las intenciones de los clientes son genuinas, honorables y confiables. (El/ella) probablemente confía plenamente en los demás y no duda de sus intenciones a menos que algo le parezca razonablemente sospechoso.

### Tacto

- Directo
- Obvio
- Franco



- Discreto
- Diplomático
- Restringido

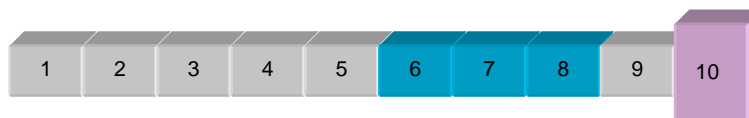
Patrón 6-9 Puntuación 6

#### 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

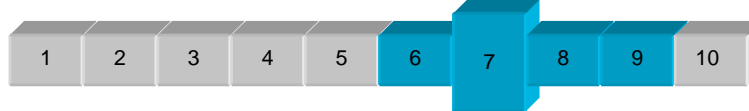
Patrón 6-8 Puntuación 10

#### Comentarios en Empatía

Ocasionalmente Sr. 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 7

#### Comentarios en Cauteloso

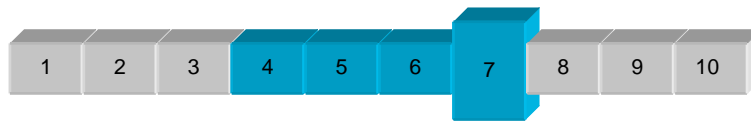
Gary parece una persona consciente que no se retractará de los compromisos ni promesas hechas a sus supervisores y clientes, a menos que circunstancias que estén fuera de su control se lo impidan. (El/ella) es de las personas que asume sus responsabilidades dedicada y cuidadosamente, lo que parece evidente para los clientes.

## Perspectiva de Servicio al Cliente

### Características de Comportamiento (cont.)

#### Conformidad

- Inventivo/a
- De espíritu libre
- Independiente



- Tradicional
- Sumiso/a
- Convencional

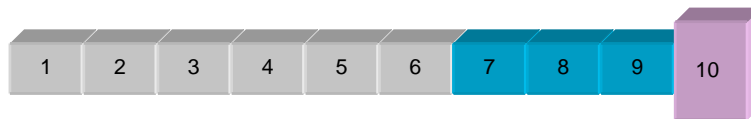
Patrón 4-7 Puntuación 7

#### Comentarios en Conformidad

Sr. Sample no es de los que cuestione la autoridad con frecuencia. (El/ella) expresa un punto de vista en el que da a entender que uno debería someterse a las normas y regulaciones de la compañía en la que (el/ella) trabaja. (El/ella) generalmente honra la mayoría de los estándares, pero tomaría una actitud independiente si fuera realmente necesario.

#### Enfocar

- Distraído/a
- Preocupado
- Ineficiente



- Atento
- Decidido/a
- Eficiente

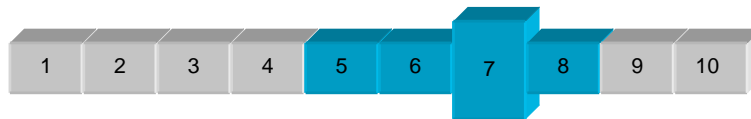
Patrón 7-9 Puntuación 10

#### Comentarios en Enfocar

Sr. 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

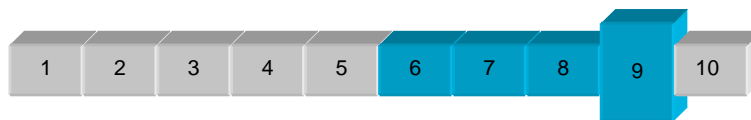
Patrón 5-8 Puntuación 7

#### Comentarios en Cortesía

Gary 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 9

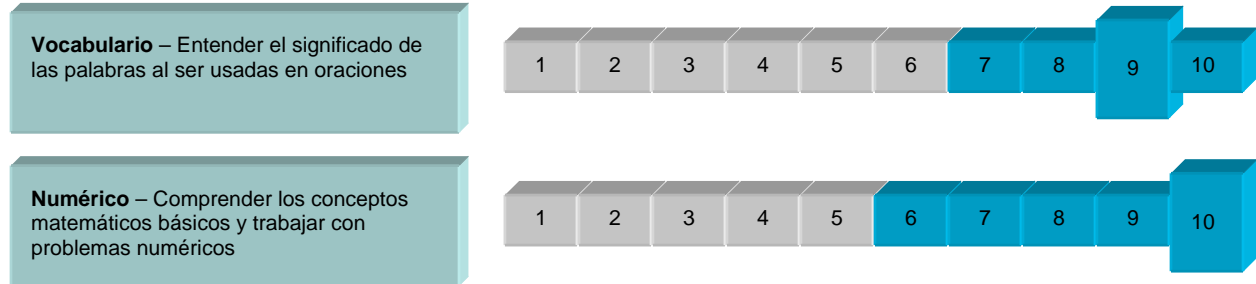
#### Comentarios en Flexibilidad

(El/ella) está abierto completamente al cambio, que otros hasta podrían considerar un desafío seguirle los pasos cuando sugiere nuevas estrategias para alcanzar logros en el trabajo. (El/ella) deleita generar nuevas ideas, conceptos y métodos para mejorar el cómo hacer las cosas. (El/ella) parece poseer una actitud muy innovadora.

## Perspectiva de Servicio al Cliente

### Capacidades

El sombreado oscuro representa el rol de Customer Delight Expert para el Perfil de Compatibilidad para este puesto. El encasillado mayor indica la puntuación del individuo.



## Perspectiva de Servicio al Cliente

### Perspectiva de Servicio de la Compañía

Le fueron presentadas a Gary 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 Gary. La puntuación indica el nivel de acuerdo entre sus respuestas y las proporcionadas por la compañía.

**Porcentaje de  
Compatibilidad**



**69%**

Revisando ambas perspectivas la de la compañía para proporcionar un buen servicio al cliente y el punto de vista de Sr. 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)

El resolver problemas empieza y termina conmigo.	Si
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
Algunos clientes tienen un mejor conocimiento a la solución de un problema, del que yo tengo.	No
Si escucho a un cliente hablar mal de otra área de la compañía, siempre debo defender la compañía.	Si
Servir rápidamente a los clientes, es lo más importante.	Si
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
¿Es importante siempre darle a los clientes lo que piden, aún cuando piense que no será lo correcto para ellos a largo plazo?	Si
Debo atender a los clientes importantes antes que a los demás, aunque no sea su turno.	Si
Nunca debo permitir que mis clientes piensen que ellos saben más de mis productos que yo.	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

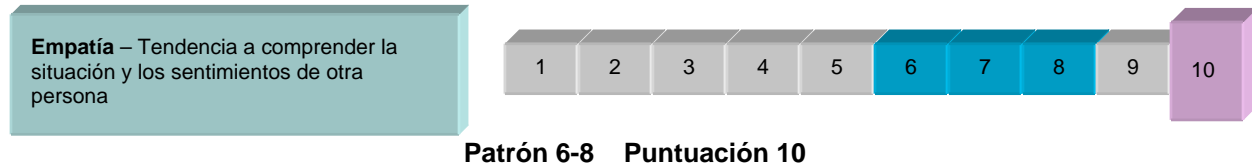
**Perspectiva de Servicio al Cliente**

A los clientes no le agrada que se les hagan demasiadas preguntas.	Si
Algunas veces, el discrepar con el cliente puede dar un resultado mejor para todos los involucrados.	No

## Perspectiva de Servicio al Cliente

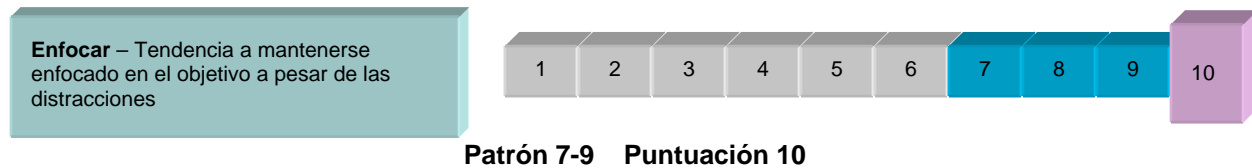
### Consideraciones para el Desarrollo del Empleado

El sombreado oscuro representa el rol de Customer Delight Expert para este puesto de Perfil de Compatibilidad. Sr. Sample obtuvo una puntuación fuera del Perfil de Compatibilidad para este puesto en las áreas indicadas abajo. Información y comentarios de adiestramiento son proporcionados para facilitar el trabajo con el.



#### Consideraciones para el desarrollo del empleado

Sr. Sample demuestra una puntuación demasiado alta en la escala de la empatía, identificándose prácticamente con cada uno de los clientes que (el/ella) tiene contacto. Esto es ciertamente admirable e impresionante, pero podría crearse el problema de sobrepasar los límites de simpatía con el cliente. El profesionalismo de (el/ella) podría necesitar desarrollo a través de un adiestramiento de procesos adecuados de servicio al cliente.



#### Consideraciones para el desarrollo del empleado

Sr. Sample demuestra un nivel de concentración firme y estable. Sin embargo, (el/ella) podría demostrar un fuerte nivel de enfoque que potencialmente, podría ignorar que los cambios en su método son necesarios para un rendimiento más eficiente. En momentos la redirección de su enfoque sería necesaria.