

# CALLCENTER AUDIT

## PERSOONLIJK & VERTROUWELIJK

**Dhr. Thomas Sample**

	I	II	III
D	7	5	2
I	4	3	1
S	8	6	2
C	4	8	-4

### Trefwoorden

Grondig, onafhankelijk, vriendelijk, innemend, aardig, vasthoudend, communicatief, ijverig, eigenwijs, harde werker, krachtig, betrouwbaar.

### Klantgerichtheid

- Dhr. Sample is grondig, vriendelijk en oprecht.
- Hij is een goede luisteraar en ontspannen communicator, die volledig inzicht in de behoeften van de klanten probeert te krijgen.
- Eerst zorgt deze persoon door zijn gestage aanpak dat hij volledig inzicht in zaken heeft en dan gaat hij actie ondernemen.
- Hij kan assertief zijn wanneer dat nodig is, maar komt meestal aardig, behulpzaam en zorgzaam over.
- Hij wekt vertrouwen bij de mensen met wie hij werkt.

### Overdragen van informatie

- Hij is van nature een competente, veelzijdige communicator.
- Dhr. Sample is geduldig en gedegen en kan complexe informatie begrijpelijk maken voor anderen.
- Dhr. Sample heeft een gedegenheid die actievere luisteraars kan irriteren.
- Hij vindt het belangrijk dat de manier van communiceren praktisch en direct is.
- Als hij niet geheel op de hoogte is van alle feiten, aarzelt hij niet om dit te zeggen.

### Problemen oplossen

- Dhr. Sample is betrouwbaar en volhardend en brengt problemen tot een conclusie.
- Teneinde een probleem volledig te begrijpen, onderzoekt deze persoon het probleem tot in detail voordat hij een oplossing aanbeveelt.
- Hij kan krachtig en volhardend zijn bij het oplossen van problemen.
- Dhr. Sample is van nature een goede communicator en zorgt ervoor dat de betrokkenen altijd volledig geïnformeerd zijn.

## **Doorzettingsvermogen**

- Dhr. Sample is rustig, gevoelig en evenwichtig. Hij kan klanten geruststellen.
- Orde, loyaliteit en oprechtheid maken een belangrijk deel uit van zijn persoonlijkheid.
- Door zijn assertieve maar aardige en inschikkelijke aard accepteren mensen zijn aanbevelingen.
- Hij is geneigd om altijd aandachtig en zorgzaam te zijn.

## **Omgaan met werkdruk**

- Dhr. Sample wil zich niet haasten. Daar heeft hij een hekel aan.
- Hij werkt het liefst aan één taak tegelijk zonder onnodig onderbroken te worden.
- Hij heeft een hekel aan ongeplande veranderingen en houdt zich vast aan opgedane ervaring wanneer hij met extreme werkdruk wordt belast.
- Dhr. Sample houdt zijn verstand erbij als hij onder druk komt te staan en laat de gevoelens en interesses van mensen voorgaan.
- Hij wordt echter wel assertief als de druk onredelijk wordt.

## **Omgaan met agressie en onredelijkheid**

- Dhr. Sample weet geïrriteerde en agressieve bellers meestal te kalmeren met zijn oprechte en vriendelijke benadering.
- Zijn vermogen om zowel goed te spreken als te luisteren, komt bijzonder goed van pas in ruzieachtige situaties.
- Hij probeert zich eerst met overtuigingskracht te doen gelden, maar als de confrontatie blijft voortduren, kan hij ongeduldig en minder inschikbaar worden.
- Dhr. Sample heeft sterke opvattingen en verdedigt deze koppig en assertief wanneer hij onredelijk wordt uitgedaagd.

## **Actief promoten van producten, diensten en ideeën**

- Dhr. Sample zal op een rustige en geordende manier presenteren en promoten.
- Hij zet zijn veelzijdige communicatieve en sociale vaardigheden maximaal in.
- Dhr. Sample kan zeer overtuigend en vastberaden zijn in zijn promotionele activiteiten.
- Door zijn sterke doelgerichtheid kan hij zelfs de meest twijfelende klanten aan.

## **Samenvatting**

Dhr. Sample heeft een aardig, gedegen, krachtig en vriendelijk karakter. Hierdoor is hij goed geschikt voor uitgaande callcentre- en support-functies. In een inkomende callcentre-functie voelt hij zich misschien niet zo

op zijn gemak.