

AUDITORÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Mr. Thomas Sample

01/01/0001

Privado y confidencial

COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Posee habilidades de comunicación bien desarrolladas y las aplicará eficazmente para obtener una comprensión minuciosa de las necesidades de sus clientes. Es positivo y amistoso y será capaz de hacer que el cliente se sienta a gusto con su paciencia y encanto. Se relaciona fácilmente y de forma relajada con una amplia variedad de clientes, pero necesitará tiempo para desarrollar relaciones de confianza con sus clientes principales. Le gustan las tareas retadoras y está impulsado por realizarlas con éxito. Una vez que haya desarrollado un vínculo con los clientes, mostrará iniciativa y trabajará positivamente para anticiparse a sus necesidades de forma sincera y con actitud de apoyo.

MANEJO DE LAS CRÍTICAS Y DE LA AGRESIVIDAD

Este individuo complaciente y con actitud de apoyo tiene la capacidad de calmar las situaciones antagónicas de manera tranquila y amistosa, pero en primera instancia hará todo lo posible por evitar cualquier tipo de confrontación. En ocasiones puede ser muy testarudo e incluso obstinado cuando trate con un cliente agresivo. Al ser normalmente diplomático y sensible con los sentimientos y valores de los demás, no les ofenderá intencionadamente.

TIEMPO Y EFICACIA DE RESPUESTA

Es confiable, trabajador y organizado y responderá con diligencia y actitud de apoyo a las peticiones del cliente. Está dispuesto a aceptar la responsabilidad de una tarea y trabaja a un ritmo cuidadosamente planificado. Se puede confiar en que atienda los temas pendientes y prefiere centrar todo su talento y toda su atención en una sola tarea cada vez. Necesita tiempo para crear orden y meticulosidad, no está intrínsecamente orientado al detalle pero se autodisciplinará para estarlo si el resultado final depende de ello. En su intento por agradar a todas las personas implicadas, puede tener dificultades para priorizar tareas y, como resultado, no cumplir todos los plazos. Le inquietan los cambios repentinos en las instrucciones de los clientes y puede tener dificultades para ajustar su ritmo al cambio de especificaciones y demandas del cliente.

HABILIDADES DE PRESENTACIÓN Y COMUNICACIÓN

Es sincero, extrovertido y un comunicador excelente que posee paciencia, estructura y equilibrio. Es

amistoso, elocuente y preparado en sus presentaciones. Tiene la capacidad de organizar los contenidos y el estilo de sus presentaciones en un formato lógico, entusiasta y centrado. Las presentaciones estarán bien planificadas, asegurarán que el tema se cubra en gran detalle y estarán en línea con las expectativas del cliente.

CREATIVIDAD Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Es cuidadoso y cauto cuando evalúa los problemas y rara vez tomará decisiones precipitadas, lo que algunos pueden percibir como una demora. Recopilará toda la información disponible y obtendrá la opinión de los demás antes de alcanzar una conclusión. En ocasiones puede ser poco convencional en su enfoque de la resolución del problema y se esforzará por alcanzar soluciones prácticas que alteren lo menos posible el statu quo y a otras personas.

ORIENTACIÓN A OBJETIVOS

Está motivado principalmente por crear orden donde no lo hay y así alcanzar un resultado final predeterminado y medible. Para lograrlo usará eficazmente sus habilidades interpersonales y de comunicación superiores a la media, junto a su empuje y a su persistencia naturales.