

## CALL CENTRE ONDERZOEK



Tom Smit

Persoonlijk & Vertrouwelijk

### Trefwoorden

Vriendelijk, sociaal, beïnvloedend, overtuigend, grondig, aardig, innemend, volhardend, bescheiden, hartelijk, niet-agressief, accuraat.

### Klantgerichtheid

- De heer Smit reageert vriendelijk op klanten, nadat hij eerst hun behoeften heeft aangehoord en begrepen.
- Hij maakt gebruik van feiten en logica in zijn antwoorden aan klanten.
- De heer Smit is niet agressief en gaat net zo lang door totdat hij volledige kennis van zaken heeft.
- De heer Smit reageert misschien niet snel, maar hij is wel betrouwbaar in het geven van de juiste informatie aan de klant.
- De heer Smit kan in een vriendelijke en gunstige situatie een fantastische overtuigingskracht hebben, maar kan in mogelijke conflictsituaties confrontaties uit de weg gaan.

### Overdragen van informatie

- De heer Smit is een competente communicator. Hij vindt het leuk om met mensen te werken en is oprecht in de omgang met anderen.
- Hij blinkt uit in het overbrengen van specialistische informatie.
- Hij heeft de natuurlijke stabiliteit om zijn opdrachten af te ronden en gaat door totdat alle benodigde informatie nauwkeurig en uitvoerig is overgebracht.
- Aangezien hij graag naar het hoe en waarom vraagt, blijft hij sturende vragen stellen voordat hij zijn eigen mening geeft.
- De heer Smit heeft een sterk adviserende aanpak en mensen voelen zich al gauw op hun gemak bij hem.

### Problemen oplossen

- Hij toont zowel geduld als precisie bij het oplossen van problemen.
- De heer Smit is eerder geneigd om op te geven dan om relaties in gevaar te brengen als situaties ruzieachtig worden.
- De heer Smit moet problemen grondig onderzoeken voordat hij helemaal achter een oplossing staat.
- Wanneer hij oplossingen voor problemen voorstelt, heeft hij een overtuigende aanpak en promoot hij zichzelf op een positieve manier.
- Hij heeft misschien een gedetailleerde toelichting van de aard en omvang van het probleem nodig

voordat hij met antwoorden, oplossingen of aanbevelingen komt.

---

## Doorzettingsvermogen

- De heer Smit is zeer volhardend en systematisch en doet zijn uiterste best om taken goed te voltooien.
- Hij werkt rustig en beheerst door en blijft vriendelijk en inschikkelijk.
- Deze zeer gevoelige persoon handelt zelden zonder precedent. Hij werkt doelbewust en betrouwbaar aan een project om het af te maken.
- De heer Smit heeft een langzame maar gedegen aanpak in projecten, zodat hij nauwkeurig de juiste informatie kan verzamelen en toepassen.
- Hij is een goede luisteraar en komt aardig, bescheiden en soms zelfs inspirerend over.

---

## Omgaan met werkdruk

- Hij kan lang op één werkplek werken. In drukke perioden slaat De heer Smit zich er door zijn volhardendheid en geduldigheid doorheen.
- In perioden van hoge werkdruk kan hij mondiger en uitbundiger worden dan normaal.
- Onder druk blijft het werktempo beheerst, want hij wil met accuratesse en precisie zijn natuurlijke perfectionisme bewaren.
- De heer Smit kan uitgebreid op richtlijnen en standaardprocedures vertrouwen wanneer hij aan extreme werkeisen moet voldoen.
- Hij blijft een doelbewuste aanpak houden en concentreert zich op het afronden van taken. Vaak werkt hij alleen of aan de rand van zijn team.
- Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van het gedrag van De heer Smit onder druk, adviseren wij om het commentaar bij het gedeelte "Gedrag onder druk" in het basisrapport van PPA te raadplegen.

---

## Omgaan met agressie en onredelijkheid

- De heer Smit luistert aandachtig naar de bijzonderheden in confronterende situaties en probeert klachten uitgebreid in behandeling te nemen.
- Hij is betrouwbaar en doelbewust wanneer hij met agressie wordt geconfronteerd.
- Hoewel hij communicatief en extravert is, kan De heer Smit zijn positie in agressieve situaties loslaten om de omgang met de klant niet nog slechter te laten worden.
- Hij is een oprechte, goed georganiseerde, overtuigende en hartelijke persoon, die onredelijke klanten met zijn voorkomendheid kan kalmeren.

---

## Actief promoten van producten, diensten en ideeën

- De heer Smit is bijzonder grondig, ontspannen en gedetailleerd in zijn presentaties en promoties.
- Hij bereidt zich grondig voor met oefeningen en onderzoek voordat hij zijn promotionele activiteiten uitvoert.
- Hij heeft echter tijd nodig om zich aan verschillende situaties, producten of services en de

- benodigde presentatiewijzen aan te passen.
- De heer Smit is niet erg competitief of initiatiefrijk en voelt zich niet op zijn gemak in harde verkoopfuncties.

---

## Samenvatting

De heer Smit heeft de natuurlijke eigenschappen om de meeste klantenservice-functies goed te kunnen uitvoeren. Door zijn communicatieve vaardigheden, volhardendheid en tempo kan hij uitstekend in dit soort banen functioneren. De heer Smit heeft een inschikkelijke houding en een sterke drang om dingen goed te doen. Hierdoor is hij ook de aangewezen kandidaat voor de meeste inkomende klantenservice-functies. De heer Smit heeft waarschijnlijk niet de drive en assertiviteit om goed te presteren in de meeste uitgaande commerciële klantendienst-functies.