

# Auditoria de Call Center

**Privado e Confidencial**

**10/12/2007**

**Sr. Thomas Sample**

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

## **Características Básicas**

Minuciosa, Independente, Amigável, Agradável, Gentil, Tenaz, Comunicativa, Diligente, Tem Opinião, Trabalhadora, Insistente, Confiável

## **Compreensão e Resposta às Necessidades do Cliente**

- Esta pessoa é minuciosa, amigável e sincera
- É uma boa ouvinte e uma comunicadora descontraída que se esforçará para compreender completamente as necessidades dos clientes
- Sua abordagem firme assegurará a completa compreensão antes que qualquer ação seja tomada ou recomendada
- Pode ser afirmativa quando necessário, mas normalmente será vista como gentil, encorajadora e atenciosa
- Tem a habilidade de cativar a confiança daqueles com quem trabalha

## **Divulgação de Informações**

- Esta pessoa é uma comunicadora natural, competente e versátil
- Há indicações de que seja paciente e minuciosa, e deverá ser capaz de ajudar os outros a compreenderem informações complexas
- Sua minuciosidade pode irritar os ouvintes mais ativos
- Dá muita importância a um estilo de comunicação sistemático e direto
- Se não estiver totalmente familiarizada com todos os fatos, não hesitará em dizê-lo

## **Resolução de Problemas**

- Esta pessoa é confiável e perseverante e tratará dos problemas até a sua conclusão
- Pesquisará em detalhes a fim de compreender o problema completamente, antes de recomendar uma solução
- Pode ser insistente e persistente ao solucionar problemas
- É, por natureza, uma boa comunicadora e se assegurará de que os envolvidos estejam sempre completamente informados

## **Demonstração de Persistência e Sensibilidade**

- Esta pessoa é serena, sensível, equilibrada e tem a habilidade de dar segurança aos seus clientes
- Ordem, lealdade e sinceridade são uma parte integrante de sua personalidade
- Sua natureza afirmativa, contudo gentil e adaptável, encorajará as pessoas a aceitar suas recomendações
- Tenderá a ser sempre sistemática e atenciosa

### **Resposta a Picos de Carga de Trabalho**

- Esta pessoa resistirá e, possivelmente até mesmo se ressentirá, se for apressada
- Prefere completar uma tarefa de cada vez, sem interrupções desnecessárias
- Não gosta de mudanças não planejadas e confiará muito em procedimentos comprovados, quando sobrecarregada com pressões de trabalho excepcionais
- Irá se manter equilibrada quando pressionada, colocando os sentimentos e interesses das pessoas em primeiro lugar
- Porém, sua firme ficará evidente se as pressões forem além do razoável

### **Administração da Agressão e Clientes Pouco Razoáveis**

- A abordagem sincera e amigável desta pessoa, na maioria dos casos, vai reduzir os níveis de irritação e agressão
- Suas boas habilidades de comunicação, e excelentes como ouvinte, serão um recurso real em situações contenciosas
- Inicialmente, tentará se afirmar através de persuasão, mas, com confrontação continuada, pode ficar impaciente e menos razoável
- Tem opiniões fortes e as defenderá obstinada e assertivamente quando desafiada sem razão

### **Promoção Pró-ativa de Produtos, Serviços e Conceitos**

- Esta pessoa apresentará e promoverá de maneira tranqüila e bem ordenada
- Utilizará suas habilidades variadas de comunicação e interpessoais ao máximo
- Pode ser muito persuasiva e determinada em suas atividades de promoção
- Como resultado de sua forte orientação a objetivos, perseverará até mesmo com os clientes mais hesitantes

### **Sumário**

O caráter gentil, minucioso, forte e amigável desta pessoa deve proporcionar-lhe uma boa adaptação a um Call Center ativo e a funções de suporte. Pode não se adaptar tão bem em um ambiente de Call Center receptivo.