

Auditoria de Serviço ao Cliente

Privado e Confidencial

4/6/2008

Sr. Thomas Sample

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

COMPREENSÃO DAS NECESSIDADES DO CLIENTE

Esta pessoa tem aptidões comunicativas bem desenvolvidas e usará isso efetivamente para obter o conhecimento metuculoso das necessidades do cliente. É positiva, amigável e também é capaz de deixar o cliente à vontade com sua paciência e seu prestígio. Ela se relaciona com facilidade e descontração com uma grande variedade de clientes, mas precisa de tempo para desenvolver relacionamentos com as contas principais. Gosta de tarefas desafiadoras e é direcionada à realização. Uma vez que tenha desenvolvido uma aproximação com clientes, vai mostrar iniciativa e trabalhar positivamente, antecipando as necessidades do cliente de maneira sincera e apoiadora.

COMO ADMINISTRA CRÍTICAS E AGRESSIVIDADE

Esta pessoa flexível e amparadora tem a capacidade de neutralizar situações antagônicas de uma forma calma e amigável, mas sempre que puder não medirá esforços para evitar qualquer forma de confronto. Ela pode ser bastante teimosa, às vezes, até mesmo opiniosa, ao lidar com clientes agressivos. Tendo em vista que geralmente é diplomática e sensível aos sentimentos e valores alheios, não vai ofender ninguém intencionalmente.

TEMPO E EFICÁCIA DE RESPOSTA

Este indivíduo confiável, empreendedor e organizado atenderá aos pedidos do cliente diligente e assistentemente. Está disposto a aceitar a responsabilidade por uma tarefa e trabalha em um ritmo cuidadosamente planejado. É confiável para resolver pendências e prefere concentrar todos os seus talentos e sua atenção a um projeto por vez. Precisa de tempo para criar ordem e correção. Não é inerentemente voltado para detalhes, mas vai se disciplinar dessa forma se o resultado depender disso. Na busca de satisfazer todos os envolvidos, pode encontrar dificuldades para priorizar tarefas e, sendo assim, pode não cumprir todos os prazos. Fica desestabilizado se houver mudanças repentinas nas instruções dos clientes e pode ter dificuldade de ajustar o passo para acomodar as especificações modificadas e exigências revisadas.

APRESENTAÇÃO E HABILIDADE DE COMUNICAÇÃO

Esta pessoa sincera e extrovertida é uma excelente comunicadora que tem paciência, estrutura e equilíbrio. É amigável, articulada e bem preparada para suas apresentações. Tem a capacidade de organizar o conteúdo e o estilo da sua apresentação em um formato lógico, entusiástico e focado. A apresentação será bem planejada e vai assegurar que o assunto em pauta seja repleto de detalhes e seja conforme com as expectativas do cliente.

CRIATIVIDADE E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Este indivíduo é atento e cauteloso ao avaliar problemas e raramente irá tomar decisões precipitadas. Isso pode ser entendido como procrastinação. Ele vai reunir toda a informação disponível e recorrer ao auxílio dos demais antes de chegar a uma conclusão. Ele pode, às vezes, não ser convencional em sua abordagem diante de resolução de problemas, esforçando-se para chegar a soluções práticas que menos aborream o status quo ou as outras pessoas.

ORIENTAÇÃO PARA AS METAS

Esta pessoa é principalmente motivada por organizar quando houver desordem, visando alcançar resultados predeterminados e mensuráveis. Fazendo isso, ela vai usar eficazmente suas excelentes habilidades de se comunicar e interagir, juntamente com a impetuosidade natural e a persistência.