

AUDITORÍA DE CALL CENTER



Mr. Thomas Sample

01/01/0001

Privado y Confidencial

Características Básicas

Minucioso, independiente, amistoso, amable, tenaz, comunicativo, industrioso, dogmático, trabajador, fuerte, confiable

Cómo responde a las necesidades del cliente

- Esta persona es minuciosa, amistosa y sincera.
- Es un buen oyente y un comunicador relajado quien se esforzara por entender las necesidades del cliente.
- Su enfoque estable asegurará un entendimiento completo antes de que actúe o recomiende.
- Puede ser asertiva pero será percibida como una persona amable, que da apoyo y le importan los otros.
- Tiene la habilidad de desarrollar la confianza en aquellos con quien trabaja.

Cómo suministra información

- Es un comunicador natural y competente.
- Hay indicadores que esta persona es paciente y minuciosa y será capaz de asistir a otros para que entiendan la información técnica.
- La minuciosidad de esta persona puede irritar a los oyentes más activos.
- Les da una gran importancia en un estilo de comunicación directo y sistemático.
- Si no está completamente familiarizada con los hechos no dudará en decirlo.

Cómo resuelve problemas

- Esta persona es confiable y perseverante y se encargará de los problemas hasta que lleguen a una conclusión satisfactoria.
- Investigará en detalle para poder entender completamente los problemas antes de recomendar una solución.
- Puede ser persistente para resolver los problemas.
- Esta persona es una buena comunicadora por naturaleza e va a garantizar que todos los involucrados estén siempre enteramente informados.

Cómo demuestra persistencia a través de empatía

- Esta persona es serena, sensible y aplomada y es capaz de tranquilizar a los clientes.
- El orden, la lealtad y la sinceridad serán una parte integral de su personalidad.
- Su naturaleza asertiva y amable motivará a la gente a aceptar sus recomendaciones.
- Tenderá a ser sistemática y preocupada todo el tiempo.

Cómo responde a sobrecargas de trabajo

- Esta persona se resistirá y posiblemente se resentirá cuando es apurada.
- Prefiere completar una tarea a la vez, sin interrupciones innecesarias.
- Le disgustan los cambios no planificados y se apoyará en los procedimientos ya probados cuando es atacada con presiones laborales excepcionales.
- Esta persona se mantendrá equilibrada cuando es presionada, poniendo a la gente y sus intereses ante todo.
- Sin embargo, su asertividad será evidente si las presiones son irracionales.

Cómo maneja a clientes irracionales y agresivos

- Esta persona quien es calmada, tolerante y extrovertida hará lo que sea para evitar roces desagradables con sus clientes.
- Se apoyará en su naturaleza positiva y amistosa para calmar y reafirmar a los clientes molestos.
- Esta persona es sensible y diplomática.
- Usará sus habilidades interpersonales cuando sea confrontado por clientes insatisfechos o antagonicos.

Cómo promueve proactivamente servicios, productos y conceptos

- Esta persona presentará y promocionará de manera calmada y organizada.
- Utilizará sus habilidades de comunicación e interpersonales lo máximo que pueda.
- Esta persona puede ser muy persuasiva y decidida en sus actividades promocionales.
- Como resultado de su fuerte orientación a las metas esta persona perseverara hasta con los clientes más titubeantes.

Resumen

El carácter amable, minucioso, fuerte y amistoso de esta persona la hace apta para las funciones de soporte y de un call center que hace llamadas. Puede ser muy fuerte e independiente para las responsabilidades de un call center que recibe llamadas.