

AUDITORÍA DE SERVICIO AL CLIENTE



Mr. Thomas Sample

01/01/0001

Privado y Confidencial

COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Esta persona tiene aptitudes comunicativas bien desarrolladas y las va a usar efectivamente para obtener el conocimiento meticulado de las necesidades del cliente. Es positiva, amistosa y también es capaz de dejar al cliente más a gusto con su paciencia y su prestigio. Se relaciona con facilidad y relajación con una gran variedad de clientes, pero necesita de tiempo para desarrollar relaciones con las cuentas principales. Le gustan tareas desafiantes y es enfocada en la realización. Una vez que tenga desarrollado contacto con clientes, va a mostrar iniciativa y trabajar positivamente, anticipando sus necesidades de manera sincera y apoyadora.

CÓMO ADMINISTRA CRÍTICAS Y AGRESIVIDAD

Esta persona flexible y amparadora tiene la capacidad de neutralizar situaciones antagónicas de una manera calma y amistosa, pero siempre que pueda no medirá esfuerzos para evitar cualquier forma de confrontación. Puede ser muy terca, a veces, hasta mismo obstinada, al lidiar con clientes agresivos. Teniendo en cuenta que generalmente es diplomática y sensible a los sentimientos y valores ajenos, no va a ofender a nadie intencionadamente.

TIEMPO Y EFICACIA DE RESPUESTA

Este individuo confiable, emprendedor y organizado atenderá a los pedidos del cliente de forma diligente y asistente. Está dispuesto a aceptar la responsabilidad por una tarea y trabaja en un ritmo cuidadosamente planificado. Es confiable para resolver cosas pendientes y prefiere concentrar todos sus talentos y su atención en un proyecto cada vez. Necesita de tiempo para crear orden y corrección. No es inherentemente enfocada en detalles, pero se va a disciplinar de esa forma si el resultado dependa de eso. En la búsqueda de satisfacer todos los involucrados, puede encontrar dificultades para priorizar tareas y así tal vez no cumpla todos los plazos. Se hace inestable si hay cambios repentinos en las instrucciones de los clientes y puede tener dificultad de ajustar el paso para acomodar las especificaciones modificadas y exigencias revisadas.

PRESENTACIÓN Y HABILIDAD DE COMUNICACIÓN

Esta persona sincera y extrovertida es una excelente comunicadora que tiene paciencia, estructura y equilibrio. Es amistosa, articulada y bien preparada para sus presentaciones. Tiene la capacidad de organizar el contenido y el estilo de su presentación en un formato lógico, entusiástico y enfocada. La presentación será bien planificada y va a asegurar que el tema sea lleno de detalles y sea conforme con las expectativas del cliente.

CREATIVIDAD Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Este individuo es atento y cauteloso al evaluar problemas y raras veces irá tomar decisiones precipitadas. Eso puede ser entendido como dilación. Va a reunir toda la información disponible y recurrir al auxilio de los demás antes de llegar a una conclusión. Puede, a veces, no ser convencional en su enfoque ante la resolución de problemas, esforzándose para llegar a soluciones prácticas que menos molesten el status quo o las otras personas.

ENFOQUE EN METAS

Esta persona es principalmente motivada por organizar cuando haya desorden, con vistas a alcanzar resultados predeterminados y mensurables. Luego lo haga, va a usar eficazmente sus habilidades de comunicarse y relacionarse, junto con la impetuosidad natural y la persistencia.