

CALL CENTER AUDIT



Thomasine Thomsen

13-10-2008
Privat & fortroligt

Grundlæggende egenskaber

Direkte, krævende, stærk, aktiv, uafhængig, dristig, aggressiv, utålmodig, intolerant.

Forståelse af og reaktion på kundens behov

- Denne meget krævende og hurtige person kan være for utålmodig til fuldt ud at lytte til kundens behov
- Hun er hurtig til at opfatte ting og når straks frem til en løsning
- Thomasine Thomsen kan meget hurtigt komme til at kede sig og den medfølgende irritation vil måske skinne igennem overfor kunden
- Hvis denne person står overfor en vigtig opgave eller en betydningsfuld kunde, vil hun reagere med skarpsindighed og autoritet.
- Thomasine Thomsen kan til tider virke fraværende og reserveret, især hvis jobbet bliver ensformigt og rutinepræget

Formidling af information

- Thomasine Thomsen er meget direkte og kontant i sin kommunikation
- Kunder kan opfatte dette som mangel på indfølelse
- Thomasine Thomsen vil sandsynligvis yde en meget stor indsats i begyndelsen, men i løbet af relativt kort tid vil hun sandsynligvis komme til at kede sig og blive rastløs
- Den information der gives videre vil sandsynligvis være korrekt og faktuel
- Hvis der bliver spurgt om noget ud over det sædvanlige, vil denne person sandsynligvis reagere langt mere entusiastisk

Problemløsning

- Thomasine Thomsen har generelt en meget god opfattelsesevne og er god til problemløsning

- Hun vil løse problemer hurtigt og entusiastisk, især hvis det drejer sig om udfordrende og usædvanlige opgaver
- Selv om denne person af natur er undersøgende, er det ikke altid hun hører ordentligt efter, og hun kan derfor komme til at håndtere problemet ud fra en forkert vinkel
- Thomasine Thomsen vil komme til at kede sig og blive rastløs ved løsning af ensformige og rutineprægede opgaver og denne irriterbarhed kan blive synlig for kunderne
- Når det drejer sig om en udfordrende opgave, vil denne person sandsynligvis tænke nyt og finde frem til den mest hensigtsmæssige løsning

Anlæg for at vise vedholdenhed med indfølelse

- Thomasine Thomsen vil sandsynligvis blive frustreret i et call center job Hun finder det svært at engagere sig i endimensionelle opgaver og trives med forandringer og udfordringer
- Da denne person nemt kommer til at kede sig, har hun ikke nogen naturlig styrke med hensyn til at udvise tålmodighed, især ikke hvis de første udfordringer i jobbet er forsvundet
- Hvis hun skal arbejde indenfor samme område over længere tid, vil dette sandsynligvis bidrage til denne persons frustration
- Som følge af hendes tendens til at ville opnå øjeblikkelige resultater kombineret med en direkte og stærk facon vil hun sandsynligvis ikke være i stand til at udvise forståelse og indfølelse overfor banale forespørgsler

Reaktion på arbejdsmæssige spidsbelastninger

- Thomasine Thomsen reagerer positivt på udfordringer og vil måske rent faktisk yde en større præstation, når arbejdsmængden øges
- Hun skal være opmærksom på, at hun især i perioder med spidsbelastning kan blive endnu mere direkte, kontant og stærk
- I pressede situationer kan denne person ty til utraditionelle metoder og gå på tværs af gængse politikker og procedurer For fuldt ud at kunne forstå denne persons reaktion under pres anbefaler vi at læse bemærkningerne I afsnittet "Adfærd under pres" I PPA-rapporten

Håndtering af fjendtlige situationer og urimelige kunder

- Thomasine Thomsen kan øge aggressionsniveauet hos en allerede ophidset kunde

- Hun giver sig ikke i en fjendtlig situation, da hun føler sig overbevist om, at hun har ret
- Hendes reaktionstid vil være medvirkende til at blødgøre de urimelige kunder, som vil blive imponeret over hendes hurtige reaktion
- Hun kan dæmpe aggressionerne hos kunderne ved ganske enkelt at bruge samme faste og bestemte facon
- Da hun ikke er specielt følsom eller indlevende, vil hun ikke blive distraheret af kundens fjendtlighed

Proaktivt salg af produkter, serviceydelser og koncepter

- Thomasine Thomsen kan være meget direkte og stærk i sine salgsfremmende aktiviteter
- Hun er proaktiv og resultatorienteret
- Hendes største frygt er at få fiasko
- Thomasine Thomsen vil derfor være yderst konkurrerende i enhver præsentation og ethvert markedsføringstiltag
- Hun er en ambitiøs person med et højt aktivitetsniveau

Resumé

Medmindre call center jobbet er et trin på vejen i denne persons videre karriere indenfor relativt kort tid, er det usandsynligt at dette job vil være det rigtige for hende.

Hun vil sandsynligvis reagere meget hurtigt og entusiastisk, så længe jobbet stadig er nyt, udfordrende og stimulerende. Dette vil med sikkerhed ændre sig indenfor forholdsvis kort tid og medføre rastløshed og frustration hos denne person.

Hendes værdi for organisationen ligger i hendes evne til at træffe beslutninger, til at lede og være handlekraftig. Vi mener ikke, at disse positive styrker vil blive fuldt udnyttet i call center miljøet.

GRAFER & TALSCORE

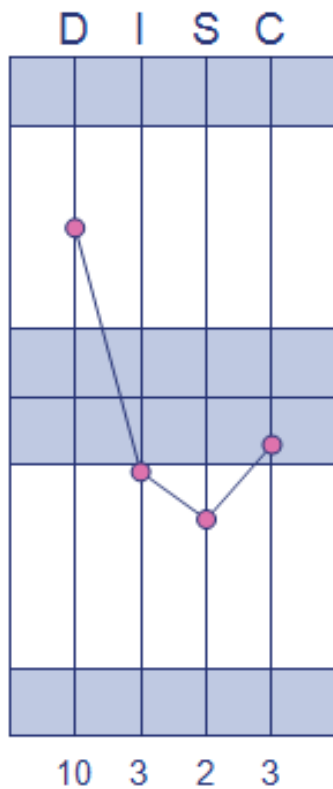


Thomasine Thomsen

13-10-2008
Privat & fortroligt

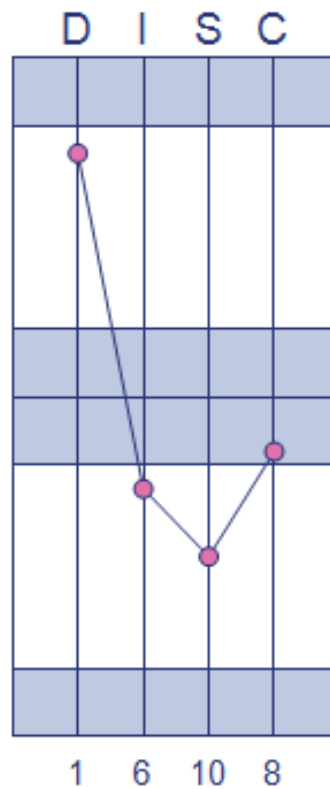
I

Adfærd i arbejdssituationen



II

Profil - adfærd under pres



III

Selvbillede

