



## **Perfil de Servicio al Cliente**

### ***Informe Confidencial***

**Esteban Ejemplo**

Friday, June 29, 2001

**Profiles International, Inc.**

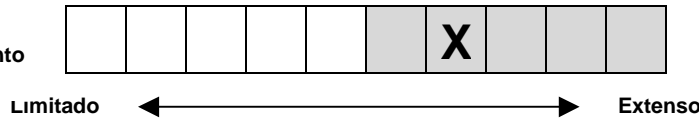
**4515 Lake Shore Drive**

**Waco, Texas 76710**

**254-751-9363**

**CONOCIMIENTOS**

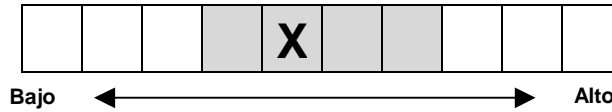
- Comprensión Limitada
- Requiere (+) Entrenamiento



- Comprensión Extensa
- Requiere (-) Entrenamiento

**ASERTIVIDAD**

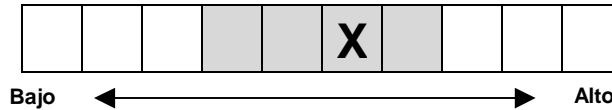
- Reservado
- Casero
- Callado



- Persuasivo
- Seguro de sí mismo
- Gusta Salir

**PERSISTENCIA**

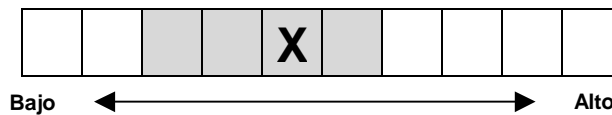
- Vacila fácilmente
- Indeciso
- Sensible al rechazo



- Perseverante
- Firme
- Emocionalmente fuerte

**EMPATIA**

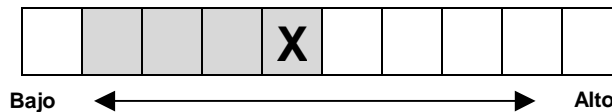
- Enfocado a resultados
- Orientado a la tarea
- Metas específicas



- Enfocado a personas
- Enfocado a relaciones
- Empático

**EMPUJE**

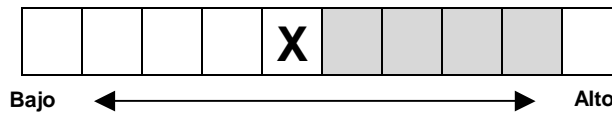
- Poco competitivo
- Sumiso
- Desea agradar



- Altamente competitivo
- Agresivo
- Oportunista

**ORGANIZACION**

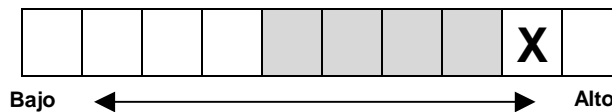
- Desorganizado
- Prefiere la variedad
- Enfoque creativo



- Organizado
- Se adapta a procedimientos
- Enfocado a la rutina

**MADUREZ**

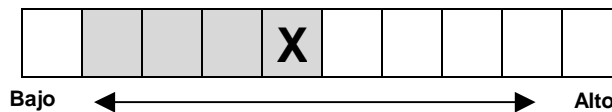
- Original
- Impetuoso
- Temperamental



- Juicio centrado
- Estable
- Tolerante

**CREATIVIDAD**

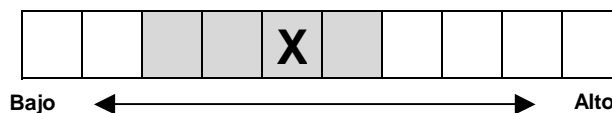
- Estructurado
- Sistemático
- Específico



- Inventivo
- Único
- Innovador

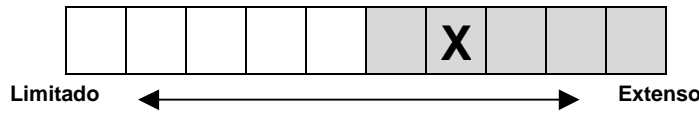
**INCENTIVO**

- Seguridad
- Pragmático
- Interior



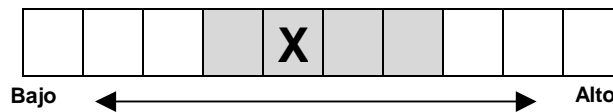
- Reconocimiento
- Retroalimentación
- Externo

### CONOCIMIENTOS



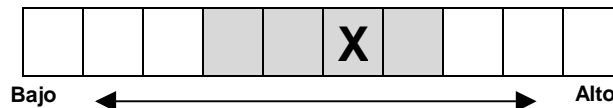
Ms. Ejemplo calificó en el rango superior al promedio en el Perfil de Servicio al Cliente. Esta calificación es indicativo de habilidades básicas y aptitudes fuertes en el área de servicio al cliente, las cuales si se desarrollan a su máximo potencial, podrían hacer de ella un valioso representante de servicio. Considerando que el resto de sus aptitudes siguen la misma tendencia, en la actualidad puede educar a los clientes sobre los productos y servicios de la empresa, y detectar necesidades escondidas. Capitalizar sobre sus cualidades podría ser más cuestión de proporcionarle experiencia real, que darle entrenamiento focalizado.

### ASERTIVIDAD



- Puede presentar ideas eficazmente, sobre todo aquellas con fuerte apoyo.
- Acepta la re-dirección de otros que son experimentados en las relaciones con clientes.
- Pide la retroalimentación de otros, luego toma decisiones independientes.

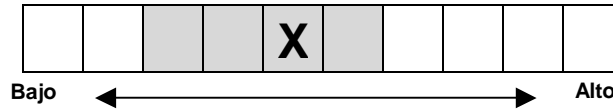
### PERSISTENCIA



- Es confiable y fidedigno sobre los compromisos con los clientes.
- Es concienzudo en el seguimiento de proyectos relacionados con clientes.
- Es un miembro confiable y estable de un equipo de relaciones con clientes.

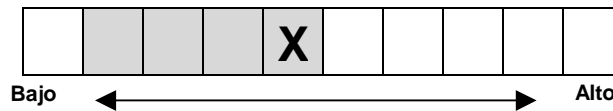
La barra sombreada representa el rango de características típicamente encontradas en el rol de Representante de Servicio al Cliente en su organización. Las X's indican la calificación de esta persona.

### EMPATIA



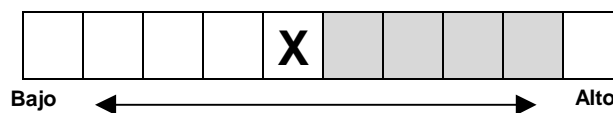
- Intenta equilibrar los puntos de vista para alcanzar una resolución que beneficie al cliente y a la empresa.
- Trata de resolverse los conflictos con clientes diplomáticamente.
- Cooperar con otros para lograr las metas de servicio al cliente.

### EMPUJE



- Intenta equilibrar los costos de corto plazo contra los beneficios de largo plazo en la satisfacción del cliente.
- Se motiva a lograr los resultados una vez que un proyecto de servicio al cliente ha iniciado.
- Dirige a los subordinados en un esfuerzo de equipo para fortalecer la lealtad del cliente.

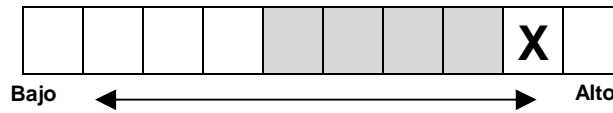
### ORGANIZACION



- Puede fluctuar entre un trabajo ordenado y la desorganización.
- Prioriza el trabajo para proporcionar un servicio más eficaz a los clientes.
- Usa el protocolo de la empresa para estructurar la planeación del servicio al cliente, pero también puede que haga sus propias adaptaciones.

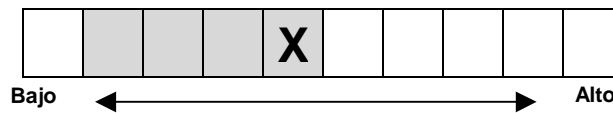
La barra sombreada representa el rango de características típicamente encontradas en el rol de Representante de Servicio al Cliente en su organización. Las X's indican la calificación de esta persona.

### MADUREZ



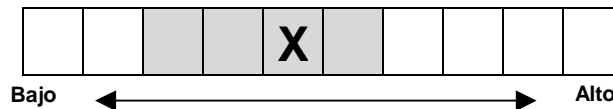
- Puede mantener las situaciones con clientes dentro de una perspectiva adecuada.
- Puede ser demasiado tolerante con las sugerencias de un cliente sobre cambio en el servicio.
- Pueda parecer de vez en cuando demasiado consistente al proporcionando el servicio al cliente

### CREATIVIDAD



- Ve el valor de desafiar las prácticas convencionales, para lograr el crecimiento en clientes.
- Está interesado en desarrollar habilidades innovadoras para atender mejor a los clientes.
- Está dispuesto a probar nuevos métodos y enfoques para asegurar la satisfacción del cliente.

### INCENTIVO



- Es auto-motivado en aspectos de servicio al cliente, pero también le motiva un posible reconocimiento público.
- Tanto los premio externos como una fuerza interior le motivan hacia el servicio al cliente.
- Los incentivos deben incluir tanto un reconocimiento público, como premios tangibles.

La barra sombreada representa el rango de características típicamente encontradas en el rol de Representante de Servicio al Cliente en su organización. Las X's indican la calificación de esta persona.

## ESCALA DE ADECUACION

La adecuación global de esta persona con relación al patrón Perfil de Servicio al Cliente es de 92%.

### AL CLIENTE:

La decisión para contratar o promover a un individuo debe tomarse en base a un sistema total de selección de empleados que comprende muchos factores. El componente de evaluación de Profiles International, Inc. (este informe) debe usarse como una herramienta de apoyo para la decisión, en el contexto de un sistema de selección apropiado para su organización. El sistema de calificación se ha diseñado para proporcionar una comparación entre los resultados del individuo y la base de datos de referencia de Profiles International, o el patrón de éxito definido en su organización. Para maximizar la efectividad de esta evaluación, el informe debe usarse siempre dentro del contexto general de identificar el entrenamiento y necesidades de desarrollo de esta persona. Al usar este informe para la toma de decisiones, su contenido sólo debe usarse como la base para un tercio de la decisión. Profiles International sólo es responsable por el contenido de este informe, y no es responsable por cualquier divulgación no autorizada o mal uso de la información contenida en éste.