

Resultados Confidenciales

Perfil de Éxito Individual



Call Center Simulation

Resultados de:

John Doe
N° identidad 123-45-678
9 de marzo, 2006



Employment Technologies
CORPORATION

Confidencial
Únicamente para uso de Recursos Humanos

No devuelva esta página al participante.

Este perfil puede utilizarse para tomar decisiones de selección e identificar las necesidades de desarrollo del participante. Si el propósito es de desarrollo y entrenamiento, consulte las páginas 1, 2 y 3. Si ha elegido utilizar la opción Prescripción de Carrera (CareeR_x[™]) para crear un plan de desempeño individual, consulte el informe CareeR_x que empieza en la página 4.

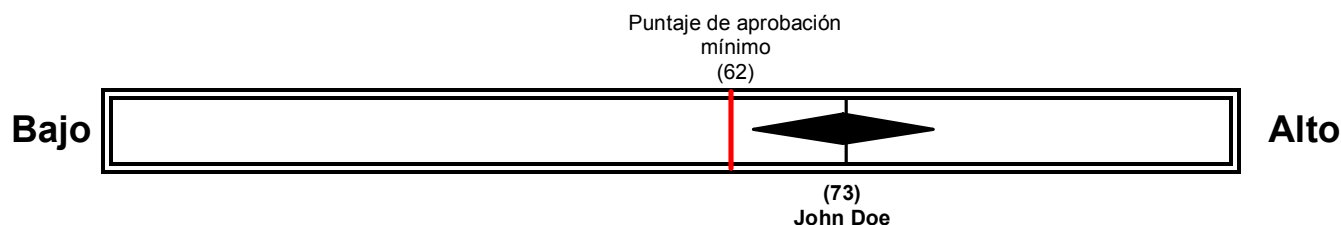
Call Center Simulation[™] utiliza una serie de llamadas de clientes simuladas para evaluar los niveles de habilidad en siete áreas de comportamiento esenciales para el éxito como agente de un centro de atención telefónica. La puntuación de la evaluación en general que se muestra abajo es un indicador comprobado y preciso del potencial de un participante para el éxito en el trabajo. Este indicador se basa en la comparación de los resultados de la evaluación de un participante con un perfil compuesto por los representantes altamente exitosos del centro de atención telefónica. El Perfil Personalizado de Habilidades (página 1) indica las clasificaciones de habilidad del participante para las siete habilidades medidas en la evaluación. La sección de Oportunidades de Desarrollo Sugeridas (páginas 2 y 3) indica las definiciones de la habilidad junto con puntos descriptivos que indican los posibles comportamientos asociados con el nivel de desempeño del participante. Si usted opta por utilizar la opción CareeR_x, el informe CareeR_x de la página 4 indicará las opciones específicas de desarrollo recomendadas y disponibles en su organización para este participante. La información de las páginas 1 a 3 y el informe CareeR_x puede ser compartido con los participantes al dar consejos de entrenamiento junto con los resultados de desempeño y pueden utilizarse para proveer un conocimiento mas detallado sobre las necesidades específicas de desarrollo de los participantes.

Debido a la confiabilidad y autenticidad de la evaluación en la predicción del desempeño de trabajo, el principal criterio que debe tomar en cuenta a la hora de tomar la decisión de selección es el puntaje general del participante. Sin embargo, recuerde que factores como experiencia previa, motivación y capacidad de entrenamiento deben ser considerados también antes de tomarse la decisión final de promoción o contratación.

Nivel de Desempeño Previsto

El gráfico a continuación muestra el puntaje general del participante en una escala que varía de bajo a alto. Este gráfico no sólo representa el puntaje del participante sino también indica la probabilidad de éxito como agente de un centro de atención telefónica de alto desempeño. Específicamente, la línea fina que atraviesa el centro del diamante representa el puntaje general del participante. La línea vertical roja en el gráfico indica el puntaje de aprobación mínimo establecido por su organización. Cualquier participante cuyos resultados de la evaluación no cumplan o excedan este puntaje no demuestra los comportamientos esperados de un agente exitoso de centro de atención telefónica y no debe ser aconsejado a continuar en el proceso de selección.

El puntaje general de John Doe, de 73 puntos (de 100 puntos posibles) cumple con el puntaje de aprobación mínimo; por lo tanto, John Doe será aconsejado a proseguir en el proceso de selección.



John Doe completó las ocho llamadas de clientes de las ocho llamadas atendidas en el período de 45 minutos. John Doe gastó en promedio 4 minutos y 18 segundos para cada llamada de clientes.

Las páginas siguientes identifican las áreas de desarrollo para John Doe. Estas áreas han sido identificadas comparando las respuestas de él con las respuestas típicas dadas por agentes con alto desempeño en centrales de atención telefónica. Los resultados de desarrollo específicos de John Doe pueden utilizarse para proveer feedback para el entrenamiento o planeamiento de desempeño.

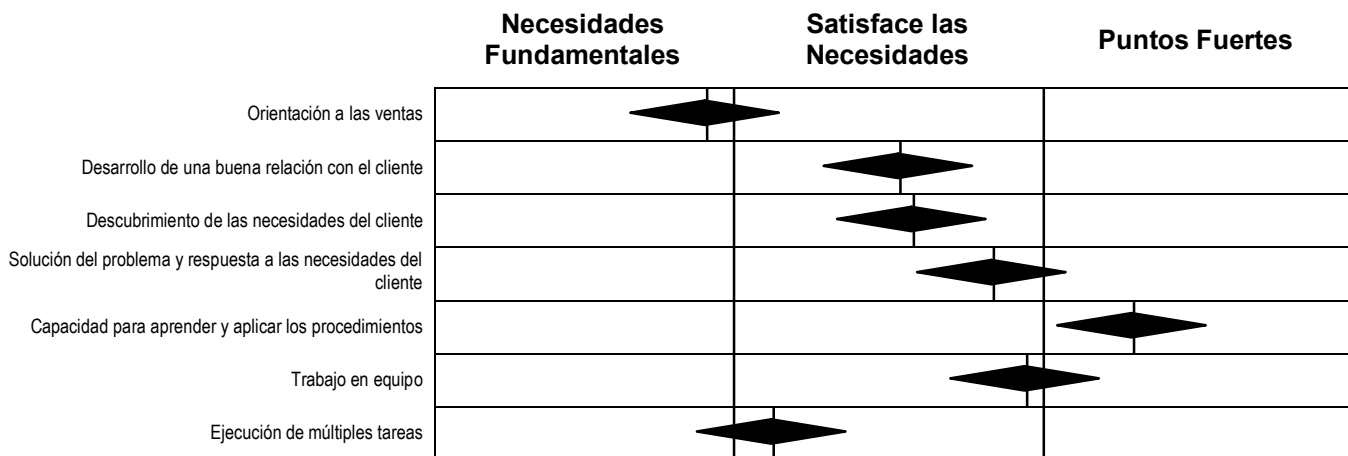
Perfil de Habilidades Personalizado

Call Center Simulation™ es una evaluación computarizada diseñada para evaluar las capacidades críticas necesarias para desempeñar con éxito la función de agente de un centro de atención telefónica. Durante la evaluación, usted atendió a llamadas de clientes similares a esas recibidas por los agentes de una central de atención telefónica y se le preguntó lo que haría para administrar esas llamadas. Las llamadas y las preguntas han sido diseñadas para evaluar su nivel actual de desarrollo en las siguientes habilidades, las cuales han sido identificadas como necesarias para los agentes de centros de atención telefónica:

- Orientación a las ventas
- Desarrollo de una buena relación con el cliente
- Descubrimiento de las necesidades del cliente
- Solución del problema y respuesta a las necesidades del cliente
- Capacidad para aprender y aplicar los procedimientos
- Trabajo en equipo
- Ejecución de múltiples tareas

Los resultados siguientes comparan su eficacia con los resultados de agentes de centro de atención telefónica altamente exitosos. Recuerde que a usted no lo están comparando con el grupo general o promedio. Es importante también comprender que cada habilidad medida en la evaluación Call Center Simulation puede ser enseñada, entrenada y desarrollada.

El cuadro siguiente se divide en tres áreas: Necesidades Fundamentales, Satisface las Necesidades y Puntos Fuertes. Cada rombo en el cuadro representa su puntaje en una de las siete habilidades medidas. Específicamente, la línea que atraviesa el centro de cada rombo representa su puntaje en una habilidad. Es importante entender que cada habilidad es sólo una parte de la evaluación total y su habilidad en conjunto corresponde más específicamente a una combinación de todas las siete habilidades.



Oportunidades de Desarrollo Sugeridas

A continuación se presenta una descripción de las habilidades en las cuales ha sido evaluado. Las habilidades han sido agrupadas de acuerdo con su nivel de desempeño. Esta página presenta las definiciones de la habilidad junto con puntos descriptivos que indican los posibles comportamientos asociados con el nivel de su desempeño. Esta información lo ayudará a entender mejor las habilidades e identificar las áreas en las cuales debe centrar su desarrollo.

Puntos Fuertes

Solución del problema y respuesta a las necesidades del cliente — Reunir y revisar la información relevante del cliente, entender las relaciones significativas en todas las fuentes de información, generar y seleccionar opciones efectivas para las soluciones, proveer información precisa, servicios o productos, o enviar los clientes al personal apropiado.

Las personas en este nivel de desempeño tienden a:

- Evaluar las prioridades y la información pertinente para determinar las mejores soluciones disponibles para el cliente.
- Recomendar y crear opciones efectivas para solucionar los problemas del cliente, y guiar al cliente en la determinación de la solución que atienda mejor a sus necesidades.
- Agilizar las peticiones del cliente y, cuando sea necesario, solicitar asistencia apropiada de otros departamentos o personal.

Satisface las Necesidades

Capacidad para aprender y aplicar procedimientos — Entender sin demora la información relativa al nuevo trabajo y recordar y aplicar correctamente esa información durante las llamadas de los clientes.

Las personas en este nivel de desempeño tienden a:

- Aprender y entender sin demora la nueva información.
- Tramitar las peticiones correctamente, recurriendo a los manuales de referencia e información del producto apropiados cuando sea necesario.
- Aprender de sus errores y adaptar las estrategias de trabajo a medida que ganan experiencia.

Descubrimiento de las necesidades del cliente — Escuchar atentamente a los clientes para determinar sus verdaderas necesidades, entender el punto de vista del cliente, hacer preguntas de indagación o verificación apropiadas para asegurar el entendimiento y distinguir los hechos de las suposiciones para determinar con exactitud lo que va a satisfacer al cliente.

Las personas en este nivel de desempeño tienden a:

- Escuchar al cliente y determinar sus necesidades primordiales de servicio.
- Hacer preguntas apropiadas para aclarar las necesidades manifestadas por el cliente.
- Verificar y reiterar generalmente los problemas del cliente antes de actuar.

Desarrollo de una buena relación con el cliente — Asegurar que los clientes tengan una imagen positiva de la compañía brindando una recepción cordial a los clientes, determinar los estilos de interacción deseados de los clientes y responder de acuerdo con ese estilo, desvanecer la furia o la insistencia de clientes, mantener una conducta apropiada para todas las llamadas de clientes, verificar la satisfacción del cliente y hacer un seguimiento para asegurarse de que las necesidades de los clientes han sido atendidas y sus expectativas superadas.

Las personas en este nivel de desempeño tienden a:

- Saludar e interactuar con los clientes de modo educado.
- Tratar a cada cliente como un individuo.
- Reconocer las preocupaciones del cliente y seguir las directrices del servicio al cliente.

Satisface las Necesidades

Ejecución de múltiples tareas — Ejecutar varias tareas de forma rápida y precisa (por ejemplo: conversar, escuchar, registrar y documentar información, buscar información, solucionar el problema) simultáneamente, mientras mantiene el ritmo de la llamada y la atención en el cliente.

Las personas en este nivel de desempeño tienden a:

- Mantener un nivel aceptable de exactitud y enfoque en el cliente mientras ejecuta múltiples actividades relativas al trabajo.
- Mantener al cliente informado en el caso de que necesite más tiempo para reunir la información.
- Atender a las necesidades del cliente dentro de un período de tiempo razonable, sin extender los periodos de espera.

Trabajo en equipo — Trabajar efectivamente como miembro de un equipo escuchando atentamente y compartiendo la información con otros para facilitar un ambiente cooperativo, además de atender y superar las expectativas del cliente.

Las personas en este nivel de desempeño tienden a:

- Crear relaciones de trabajo cooperativo con los compañeros de trabajo y supervisores.
- Ayudar a los colegas, de forma voluntaria, cuando sea solicitado.
- Proporcionar información adecuada a los colegas o a otros departamentos antes de pasar las llamadas o solicitar ayuda.

Necesidades Fundamentales

Orientación a las ventas — Identificar las necesidades del cliente para productos y servicios, coincidir los productos y servicios a esas necesidades, recomendar e inducir los clientes hacia los productos y servicios adecuados y responder de modo convincente a las preguntas y objeciones del cliente.

Las personas en este nivel de desempeño tienden a:

- Recomendar productos o servicios que tal vez no atiendan adecuadamente a las necesidades del cliente.
- Enfocarse sólo en las necesidades declaradas del cliente y perder oportunidades de ventas importantes asociadas a las necesidades no declaradas del cliente.
- Indisponer al cliente sin querer por utilizar tácticas de ventas agresivas o ineficaces.