



Raport confidențial de consiliere

pentru

Mihaela Iancu

Servicii Clienți

Profiles International Romania

Str. Mirăslău nr. 35

Brașov, ROMANIA 500075

40(268)42 29 07

Introducere

În principiu, deservirea clienților reprezintă o componentă a atribuțiilor fiecărui angajat. Profesionalismul deservirii depinde de caracteristicile comportamentale ale persoanei, de experiența sa de bază și de propria viziune despre deservirea clienților.

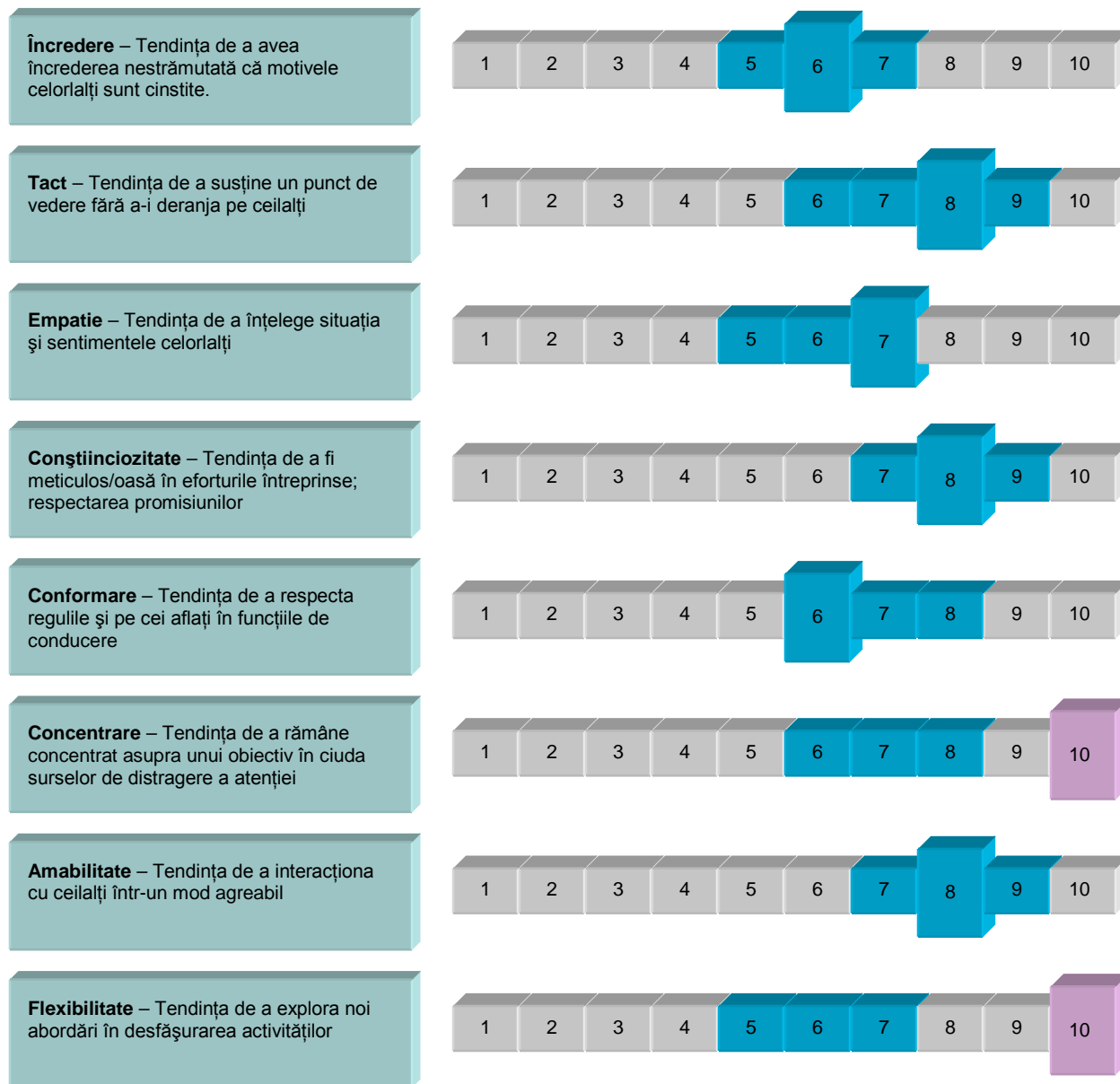
Acest raport conține răspunsurile date de Mihaela Iancu, la evaluarea privind deservirea clienților (customer service). Informațiile sunt prezentate în următoarele cinci secțiuni:

- **Caracteristicile comportamentale** - opt caracteristici comportamentale reprezentând factori importanți pentru deservirea cu succes a clienților.
- **Competențe** - o privire generală asupra cunoștințelor fundamentale de matematică și lexic.
- **Perspectiva companiei privind deservirea** - gradul de concordanță dintre perspectiva individului și perspectiva companiei cu privire la deservirea clienților.
- **Considerații privind perfecționarea angajatului** - pentru scalele unde punctajul obținut de D-șoara. Iancu nu s-a încadrat în structura de compatibilitate cu postul, se oferă sugestii pentru facilitarea perfecționării sale.

Vă rugăm să consultați ghidul utilizatorului pentru informații suplimentare privind folosirea acestor rezultate în raport cu Mihaela.

Sumarul caracteristicilor comportamentale

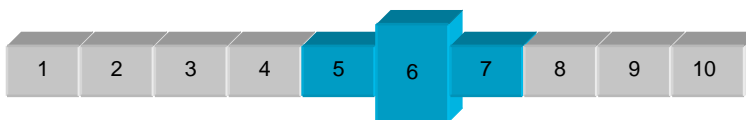
Zona evidențiată mai închis reprezintă structura de compatibilitate cu postul pentru rolul Servicii Clienți. Cadranel mai mare indică punctajul ei.



Caracteristicile comportamentale

Încredere

- Circumspect/ă
- Prudent/ă
- Sceptic/ă



- Încrezător/oare
- Indulgent/ă
- Optimist/ă

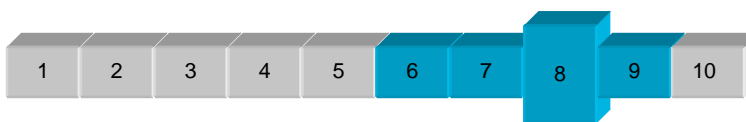
Structura 5-7 Punctajul 6

Comentarii cu privire la Încredere

Probabil D-șoara. Iancu dorește să creadă că majoritatea clienților sunt destul de cinstiți. S-ar putea să îi fie greu să-i creadă pe clienți fără să aibă dovezi în acest sens, dar ar trebui să fie dispus/ă să le acorde încredere în afară de cazul când există argumente contrare. În general, atitudinea ei este ezitantă dar binevoitoare.

Tact

- Franc/ă
- Clar/ă
- Sincer/ă



- Discret/ă
- Diplomat/ă
- Rezervat/ă

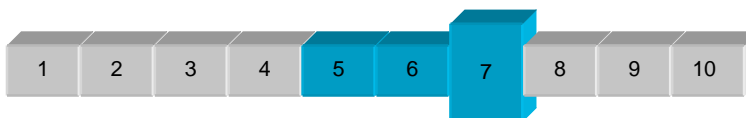
Structura 6-9 Punctajul 8

Comentarii cu privire la Tact

Evident ea se străduiește să fie destul de atent/ă cu privire la utilizarea limbajului diplomatic atunci când răspunde nevoilor clienților. Cu siguranță se gândește la modul în care ar putea fi interpretate remarcile ei. Probabil ea este considerat/ă o persoană amabilă și diplomată, deși răbdarea sa cunoaște limite.

Empatie

- Detașat/ă
- Indiferent/ă
- Distant/ă



- Înțelegător/oare
- Compătitor/oare
- Sensibil/ă

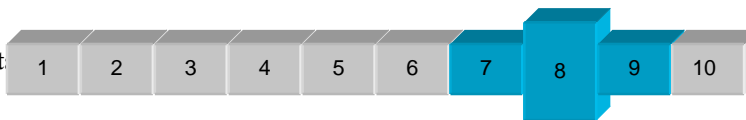
Structura 5-7 Punctajul 7

Comentarii cu privire la Empatie

În general, D-șoara. Iancu manifestă ușor simpatie și înțelegere până acolo încât să-și permită să se implice activ în satisfacerea nevoilor clienților. Ea manifestă o dorință puternică de a fi de ajutor clienților cu care intră în contact.

Conștiinciozitate

- Nesigur/ă
- Atitudine degajat
- Apatic/ă



- Meticulos/oasă
- Deosebit/ă
- Responsabil/ă

Structura 7-9 Punctajul 8

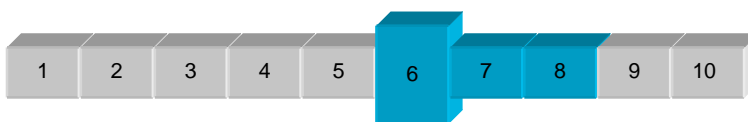
Comentarii cu privire la Conștiinciozitate

Mihaela pare o persoană conștiincioasă, care nu va renunța la angajamente sau promisiuni făcute supervisorilor sau clienților dacă nu este împiedicat/ă de anumite circumstanțe mai presus de voința sa. Ea întreprinde sarcinile cu atenție și abnegație, lucru care ar trebui să fie evident pentru clienți.

Caracteristicile comportamentale(continuare)

Conformare

- Inventiv/ă
- Spirit liber
- Independent/ă



- Tradiționalist/ă
- Docil/ă
- Convențional/ă

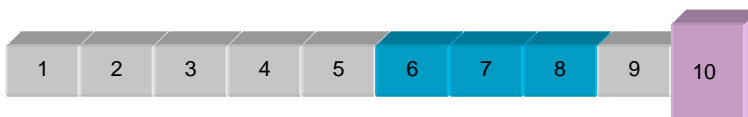
Structura 6-8 Punctajul 6

Comentarii cu privire la Conformare

D-șoara. Iancu poate pune la îndoială ceea ce spun sau fac ceilalți dar respectă în general regulile organizației. Ea își manifestă încrederea de sine dar se conformează când instrucțiunile venite din partea supervisorilor sunt considerate esențiale sau obligatorii.

Concentrare

- Neatent/ă
- Preocupat/ă
- Ineficient/ă



- Atent/ă
- Consecvent/ă
- Eficient/ă

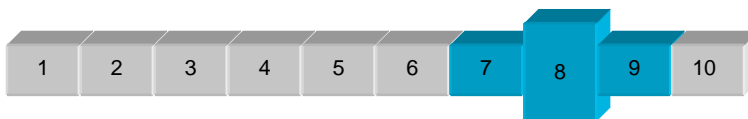
Structura 6-8 Punctajul 10

Comentarii cu privire la Concentrare

D-șoara. Iancu are o putere mare de concentrare. Ea nu permite de obicei factorilor externi să-i afecteze respectarea priorităților curente. Ea manifestă abilitatea excepțională de a se concentra și este dificil să-o întrerupi sau să-i distragi atenția de la îndeplinirea sarcinii curente.

Amabilitate

- Abil/ă
- Impulsiv/ă
- Nepoliticos/oas



- Politicos/oasă
- Civilizat/ă
- Manierat/ă

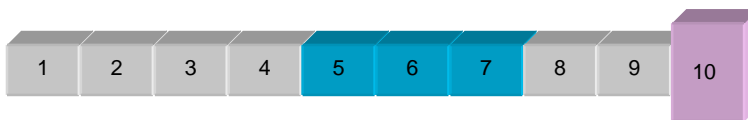
Structura 7-9 Punctajul 8

Comentarii cu privire la Amabilitate

În general Mihaela pare o persoană destul de prietenoasă. Ei îi place să vorbească aproape cu oricine și probabil va face eforturi să comunice cu clienții pe un ton amical și calm. Ea este capabil/ă să evite certurile și confruntările; este destul de probabil că va asculta cu atenție nevoile clienților și va discuta cu amabilitate.

Flexibilitate

- Intransigent/ă
- Rigid/ă
- Prevăzător/oare



- Adaptabil/ă
- Tolerant/ă
- Apreciază abordările noi

Structura 5-7 Punctajul 10

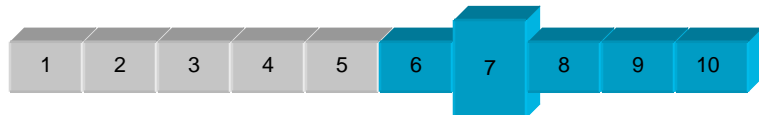
Comentarii cu privire la Flexibilitate

Ea este atât de receptiv/ă la schimbări, încât ceilalți pot considera că este o provocare să țină pasul cu ea când propune noi abordări pentru îndeplinirea sarcinilor. Ea apreciază foarte mult noile idei, concepte și metode de îmbunătățire a activității. Ea pare să aibă o atitudine inovatoare.

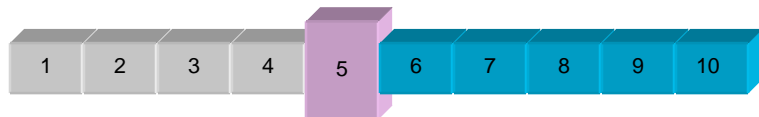
Competențe

Zona evidențiată mai închis reprezintă structura de compatibilitate cu postul pentru rolul de Servicii Clienți. Cadrantul mai mare indică punctajul obținut de această persoană.

Abilități lexicale – Capacitatea de a înțelege sensul cuvintelor când sunt folosite în propoziții



Abilitățile de calcul – Capacitatea de a înțelege conceptele matematice de bază și rezolvarea problemelor de calcul



Perspectiva companiei privind deservirea

Mihaela a răspuns la 49 de întrebări legate de deservirea clienților. Răspunsurile la aceste întrebări indică perspectiva ei în ce privește deservirea clienților. Răspunsurile furnizate de către companie reprezintă perspectiva acestuia și sunt comparate cu răspunsurile date de Mihaela. **Punctajul indică procentul de concordanță între răspunsurile ei și cele furnizate de companie.**

Procentul de
concordanță



78%

În urma analizării perspectivei companiei cu privire la deservirea adecvată a clienților și cea a opiniei indicate de D-șoara. Iancu, după cum reiese din răspunsurile sale, s-a constatat că **următoarele perspective sunt în contradicție. Unele reprezintă probleme care necesită atenția dumneavoastră.**

PERSPECTIVE ÎN CONTRADICȚIE

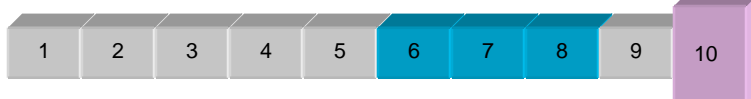
RĂSPUNSUL EI

Nu pot soluționa toate problemele unui client; unele trebuie delegate sau abandonate.	Da
Clienților le este indiferent cu câte persoane trebuie să vorbească atâta vreme cât obțin răspunsurile dorite.	Da
Unii clienți găsesc soluții mai bune pentru anumite probleme decât pot eu găsi.	Nu
Dacă sesizez că un client denigrează un alt departament al companiei, trebuie să apar imaginea companiei.	Da
Slujba ta presupune să rezolvi efectiv problema clientului, și nu să asculți cu compătimire.	Nu
Este posibil deseori să satisfaci un client dacă îi explici motivele pentru care nu are dreptate.	Da
Dacă un client îți spune că nu ai dreptate, cel mai bun lucru pe care poți să-l faci este să-ți aperi punctul de vedere inițial.	Da
Niciodată nu ar trebui să le dau ocazia clienților mei să creadă că știu mai multe detalii decât mine despre produsele mele .	Da
Clienților nu le pasă dacă îi strigi pe nume atâta timp cât sunt bine serviți.	Da
Clienților nu le place să li se pună multe întrebări.	Da
Ar trebui să încerc să mă obișnuiesc cu politica și procedurile din compania unde lucrez chiar dacă acestea vin în conflict cu serviciile de bună calitate oferite clienților, în loc să încerc să le schimb.	Da

Considerații cu privire la perfecționarea angajatului

Zona evidențiată mai închis reprezintă structura de compatibilitate cu postul pentru rolul de Servicii Clienți. Punctajul obținut de D-șoara. Iancu nu se încadrează în structura de compatibilitate cu postul pentru domeniile menționate mai jos. În scopul facilitării colaborării cu ea, se oferă informații și comentarii pentru consiliere.

Concentrare – Tendința de a rămâne concentrat asupra unui obiectiv în ciuda surselor de distragere a atenției

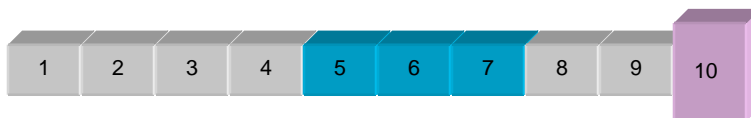


Structura 6-8 Punctajul 10

Considerații privind perfecționarea angajatului

D-șoara. Iancu manifestă un nivel de concentrare constant și echilibrat. Totuși, ea poate fi atât de concentrat/ă încât să piardă din vedere schimbările necesare în abordarea sa pentru a acționa eficient. Într-o asemenea situație este necesară redirectionarea atenției sale.

Flexibilitate – Tendința de a explora noi abordări în desfășurarea activităților



Structura 5-7 Punctajul 10

Considerații privind perfecționarea angajatului

Mihaela manifestă o preocupare pentru schimbare care uneori îi distrage atenția de la probleme mai importante pentru obiectivele sale imediate. O modalitate de a-i schimba modul de gândire ar fi să i se explice rațiunile care stau la baza actualelor proceduri și să se evidențieze necesitatea de a acționa prudent și metodic atunci când survine nevoia de schimbare.