



Raport confidențial de plasare

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.

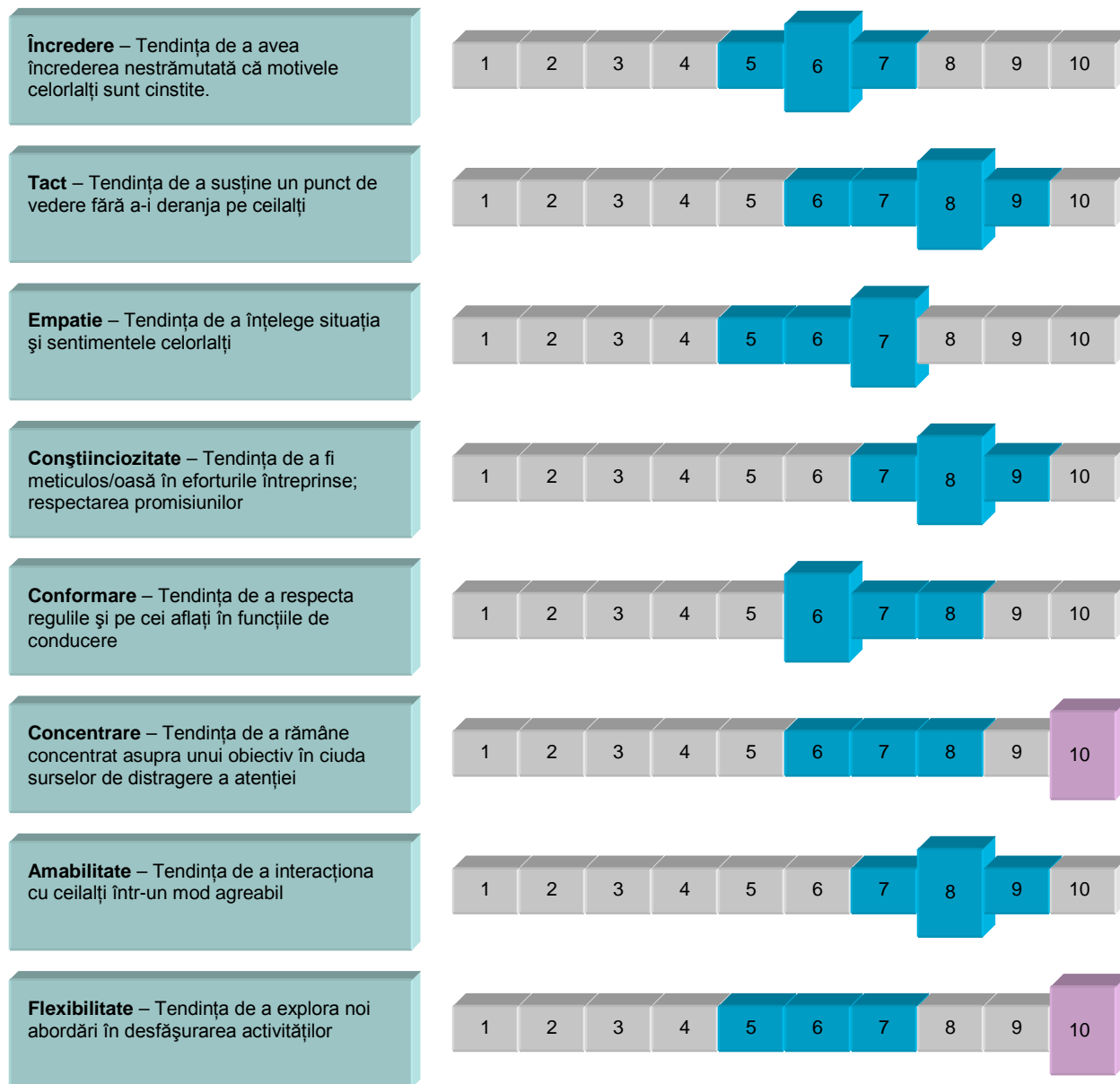
Acest raport conține răspunsurile date de Mihaela Iancu, la evaluarea privind deservirea clienților (customer service). Informațiile sunt prezentate în următoarele cinci secțiuni:

- **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.
- **Procentul de compatibilitate cu postul** - gradul de compatibilitate cu structura de compatibilitate cu postul, atât în cazul competențelor, cât și al celor opt caracteristici comportamentale.
- **Perspectiva companiei privind deservirea** - gradul de concordanță dintre perspectiva individului și perspectiva companiei cu privire la deservirea clienților.
- **Considerații privind interviul** - pe scalele unde punctajul obținut de D-șoara. Iancu nu s-a încadrat în structura de compatibilitate cu postul, se oferă sugestii privind interviul pentru a facilita procesul de selecție.

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.

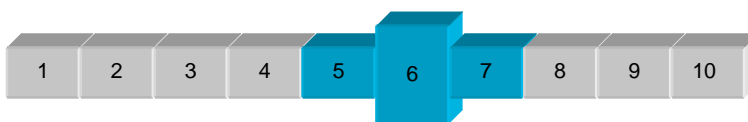


Punctajul de distorsiune în ce privește această evaluare este 9. Scala distorsiunii indică sinceritatea cu care a răspuns respondentul. Intervalul pentru această scală este de la 1 la 10, punctajele mai ridicate indicând sinceritate mai mare.

Caracteristicile comportamentale

Încredere

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



- Încercător/oare
- Indulgent/ă
- Optimist/ă

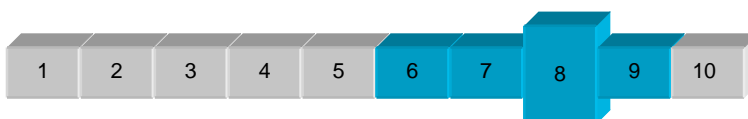
Structura 5-7 Punctajul 6

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

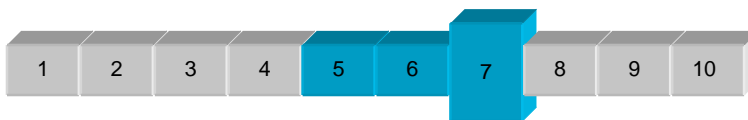
Structura 6-9 Punctajul 8

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
- Compătimitor/oare
- Sensibil/ă

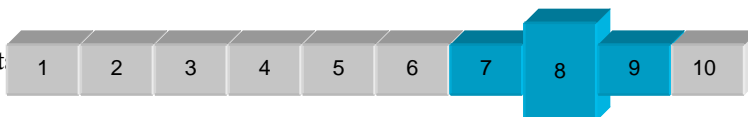
Structura 5-7 Punctajul 7

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

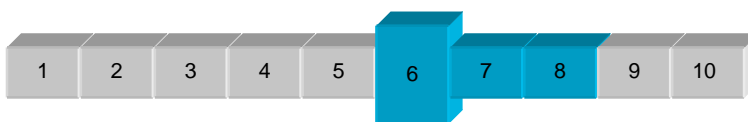
Comentarii cu privire la Conștiinciozitate

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

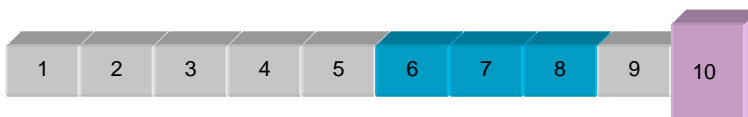
Structura 6-8 Punctajul 6

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

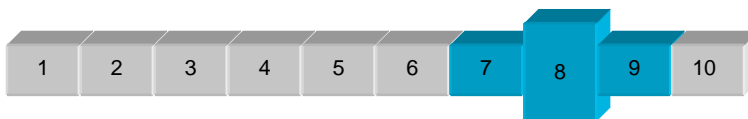
Structura 6-8 Punctajul 10

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/oasă



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

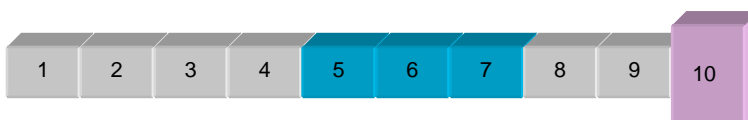
Structura 7-9 Punctajul 8

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

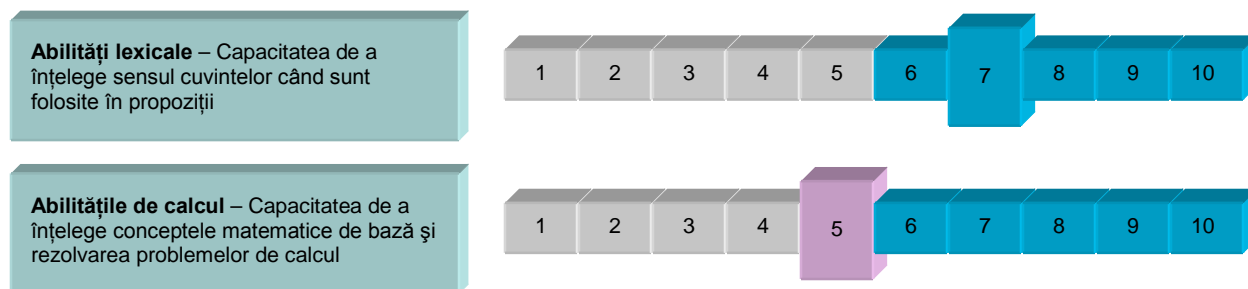
Structura 5-7 Punctajul 10

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 Servicii Clienți. Cadrantul mai mare indică punctajul ei.



Procentul de compatibilitate cu postul

Procentul de compatibilitate cu postul reflectă concordanța dintre rezultatele obținute de D-șoara. Iancu și structura de compatibilitate cu postul conform **celor opt caracteristici comportamentale și celor două competențe**. Pentru Mihaela, compatibilitatea cu poziția Servicii Clienți este 82%.

Compatibilitate



82%

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 acesteia 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

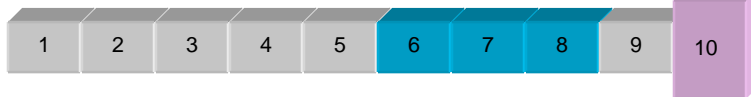
RĂSPUNSUL EI

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 privind interviul

Zona evidențiată mai închis reprezintă structura de compatibilitate cu postul pentru rolul Servicii Clienți. Punctajul obținut de D-șoara. Iancu nu se încadrează în structura de compatibilitate cu postul pentru domeniile prezentate mai jos. Informațiile și întrebările din cadrul interviului au rolul de a facilita procesul de selecție.

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



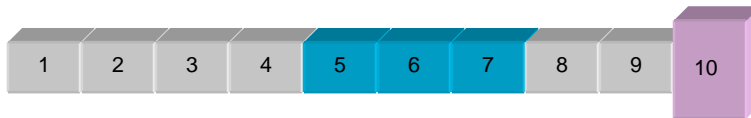
Structura 6-8 Punctajul 10

Considerații privind interviul

Punctajul lui Mihaela este superior structurii de compatibilitate cu postul pentru această poziție. Determinarea intensității concentrării sale ar putea fi utilă. Aceste întrebări din cadrul interviului au ca rol relevarea abilității ei de a-și redirecționa interesele atunci când este necesar. Câteva întrebări tipice ar putea include:

- Descrieți o situație din trecut în care ați reușit să vă redirecționați cu succes centrul atenției de la un obiectiv la altul datorită nevoilor reale din momentul respectiv.
- Cum v-ați caracteriza nivelul de atenție și de concentrare? Ce îmbunătățiri ați avea în vedere pentru a vă dezvolta performanța în acest sens?

Flexibilitate – Tendința de a explora noi abordări în desfășurarea activităților



Structura 5-7 Punctajul 10

Considerații privind interviul

Punctajul obținut de D-șoara. Iancu pe scala de flexibilitate este destul de ridicat. Acest punctaj este superior structurii de compatibilitate cu postul pentru această poziție. Interviul trebuie să sublinieze disponibilitatea ei de evitare a tendinței de schimbare a metodelor fără un motiv temeinic. Este posibil să fie necesară acomodarea cu procedurile de la locul de muncă, iar determinarea acestora poate fi făcută cu ajutorul răspunsurilor la întrebări. Câteva întrebări tipice pot include:

- Descrieți-mi o situație recentă în care ați respectat procedurile corespunzătoare aceluși post, în ciuda faptului că ar fi existat o modalitate mai eficientă și mai simplă de a vă realiza obiectivul.
- Cât de utilă mai poate fi o procedură dacă este depășită? Dați un exemplu despre cum ați soluționat această problemă recent.