

Atendimento ao cliente - varejo e central de atendimento de nível básico

7.1 (Américas) - relatório de candidatos

Nome do candidato:

Sample Report

Isenção de responsabilidade

As informações contidas nestas páginas são confidenciais e destinam-se exclusivamente às pessoas a quem elas pertencem ou a outras pessoas autorizadas.

Você não deve usar as informações do relatório como alternativa ao aconselhamento de um profissional qualificado. Caso tenha dúvidas específicas sobre qualquer assunto, consulte um profissional devidamente qualificado.

Instruções

Esse relatório é confidencial e seu conteúdo destina-se a auxiliar na previsão do comportamento no trabalho de um candidato. Observe que os componentes da avaliação incluídos nesse relatório não têm o mesmo peso. Alguns dos componentes medem comportamentos amplos, e outros medem comportamentos mais restritos. As competências indicadas com um asterisco (*) medem comportamentos restritos. Embora esses comportamentos sejam importantes para a pontuação geral, eles não têm um peso tão grande quando comparados a outros comportamentos nessa solução. Nossa pesquisa indica que essa ponderação oferece uma melhor previsão de desempenho no trabalho. Caso deseje obter mais informações sobre esse relatório (incluindo a pontuação) ou outros produtos oferecidos pela SHL, entre em contato com o representante da sua conta.

Esse relatório foi elaborado para oferecer informações sobre seus pontos fortes e oportunidades de desenvolvimento relativos às competências consideradas importantes para o sucesso nesse tipo de trabalho. Além disso, o relatório oferece dicas e sugestões valiosas para ajudar você a se destacar no trabalho.

A pontuação que você está recebendo descreve como suas respostas se comparam com as respostas de outras pessoas em nosso banco de dados. A avaliação que você realizou foi cientificamente validada por 30 anos de coleta e análise de dados estatísticos. Pessoas com pontuações mais altas nas categorias tendem a ter melhor desempenho no trabalho nas principais áreas descritas no relatório.

As dicas de desenvolvimento que você está recebendo destinam-se a ajudar a melhorar suas habilidades para cada competência específica. Todos nós, independentemente das pontuações, podemos melhorar nosso desempenho no trabalho seguindo soluções de desenvolvimento adequadas e nos concentrando estrategicamente em áreas que podem exigir melhorias. Um compromisso com o aperfeiçoamento pessoal significa ter iniciativa e planejamento para o desenvolvimento, ambos aspectos importantes para o desempenho no trabalho. Experimente usar esse feedback para formular planos específicos de desenvolvimento relacionados às suas metas e objetivos profissionais. Não tente fazer tudo de uma vez, pois o desenvolvimento pessoal não acontece da noite para o dia. Se a sua pontuação ficar na “Zona vermelha”, esta pode ser uma área para você concentrar seus esforços de desenvolvimento. Mesmo que você tenha uma boa pontuação, ainda é importante usar as dicas de desenvolvimento para aproveitar seus pontos fortes nessa competência.

Foco no cliente

3

Esta é uma medida da tendência em demonstrar entusiasmo constante ao interagir com clientes. Esse traço é caracterizado por: desculpar-se sinceramente pelos inconvenientes; ser paciente; tolerar calmamente clientes rudes; e pesquisar informações ou produtos para os clientes.

Você tem maior probabilidade do que outros candidatos de se irritar com solicitações de clientes. Você pode ter a tendência a discutir com clientes se eles não concordarem com você. Você pode ser mais lento do que seus colegas para processar as transações e encontrar informações para os clientes.

- Cumprimente os clientes com um sorriso.
- Lide com as questões do cliente de forma rápida e eficiente.
- Seja aberto, amigável e aceite os clientes.
- Dedique tempo extra para ajudar os clientes a encontrar produtos ou informações que não estejam prontamente disponíveis.
- Mantenha a calma com clientes rudes e irritados em todos os momentos.
- Evite discutir com clientes e fazer comentários negativos.
- Se um cliente ficar irritado, tente acalmá-lo oferecendo várias opções.
- Mantenha um estilo de vestuário e uma aparência de acordo com a imagem e os valores da sua organização.
- Não fale palavrões ou use linguagem inapropriada na presença de clientes.

Entende os demais*



Esta é uma medida de até que ponto o candidato observa e analisa comportamentos para compreender as reações e os pontos de vista dos outros.

Você provavelmente tenta e entende o comportamento dos outros e demonstra alguma consciência sobre os pontos de vista das outras pessoas.

- **Ao interagir com alguém durante uma situação difícil, preste muita atenção nos comportamentos que a pessoa em questão demonstra. Pense sobre como a situação que a pessoa está enfrentando está influenciando no comportamento dela. Demonstre sua compreensão ouvindo o que a pessoa tem a dizer.**
- **Quando estiver tentando entender o comportamento de outra pessoa, tente pensar em uma situação semelhante que viveu no passado e em como você reagiu. Se tiver dificuldades em pensar em uma experiência semelhante, não há problema em somente ouvir e dizer que você está tentando entender.**

Ouve com eficácia*



Esta é uma medida de até que ponto o candidato ouve com paciência e atenção.

Você tende a ouvir os outros com mínima interrupção. Você tenta compreender o ponto de vista dos outros antes de formar uma opinião.

- **Peça a um colega de trabalho que tenha observado você em uma situação que exigiu ouvir outras pessoas para comentar sobre suas tendências ao ouvir os outros. Houve momentos em que você interrompeu, antecipou-se à outra pessoa rapidamente com suas próprias ideias, terminou as frases das outras pessoas ou, de modo geral, dominou a conversa? Pense sobre como você demonstrou aos outros que estava ouvindo.**
- **Pratique ouvir os outros. Tente evitar interromper as pessoas enquanto elas estiverem falando. Espere até que elas tenham terminado de falar antes de formar uma opinião. Ao praticar as novas técnicas, preste muita atenção na reação das outras pessoas. Elas parecem responder positivamente a você ou parecem ter uma reação negativa? Considere o que está fazendo bem e o que poderia fazer para melhorar e concentre-se nesses comportamentos.**

Demonstra cortesia*



Esta é uma medida de até que ponto o candidato é paciente, educado e respeitoso.

Você pode perder oportunidades de tratar os outros com o máximo respeito.

- **Busque o feedback dos outros. Esteja ciente do tom de voz e estilo de linguagem que está usando. Pergunte aos colegas de trabalho ou seu gerente/supervisor se você é educado e o que poderia mudar para parecer mais gentil.**
- **Seja aberto, amigável e receptivo a outras pessoas diferentes de você. Lembre-se de que os amigos vão e vêm, mas inimigos se acumulam. Evite destruir seus relacionamentos, ofender pessoas e culpar os outros por resultados. Você pode precisar dessas pessoas no futuro.**

Mantém boas relações de trabalho*



Esta é uma medida de até que ponto o candidato se esforça para desenvolver boas relações com outras pessoas.

Você pode não dar muito valor às suas relações de trabalho e pode ter menos probabilidade de agir de forma a fortalecer essas relações ao longo do tempo.

- **Tente estabelecer um relacionamento mais pessoal com seus colegas. Dedique tempo para conversar sobre tópicos não relacionados ao trabalho. Observe o que ajudou você a estabelecer esses relacionamentos e continue usando tais comportamentos ao estabelecer novas conexões.**
- **Busque oportunidades de ajudar seus colegas, mesmo em tarefas pequenas. Deixe que os outros retribuam o favor e o ajudem, mesmo que você não precise. Continue a oferecer sua ajuda para diferentes colegas dentro e fora da sua equipe e aproveite esses relacionamentos quando apropriado.**

Cria uma impressão positiva*



Esta é uma medida de até que ponto o candidato gerencia seu próprio comportamento para causar uma impressão positiva.

Você pode não se preocupar com a impressão que causa nos outros, preferindo apresentar-se como é.

- **Vista-se de acordo com a sua posição. Observe como as pessoas ao seu redor se vestem e tente manter um estilo e uma aparência que corresponda ou supere a imagem da sua organização.**
- **Seja gentil com todos. Tenha cuidado para não tratar as pessoas de forma diferente por pensar que são menos importantes do que você. Parte do gerenciamento da impressão que você causa nas pessoas é ser consistentemente educado e sincero em suas interações.**

Adapta-se a mudanças*



Esta é uma medida de até que ponto o candidato aceita e se adapta a mudanças sem dificuldades.

É provável que você adapte sua abordagem à medida que as demandas mudam, mas pode hesitar diante de uma mudança maior.

- **Crie novas expectativas. Algumas das expectativas que você tinha para si ou que outras pessoas tinham para você agora mudaram. Tente identificar quais são as novas expectativas e como elas podem afetar as expectativas que você tinha para você. Se puder pensar positivamente sobre criar novas expectativas, você encontrará a transição entre resistir e aceitar a mudança para que ela aconteça de forma mais simples.**
- **Mantenha a mente aberta quando mudanças forem apresentadas. Ouça os motivos para a mudança de forma a poder entender por que ela é necessária. Não tenha medo de dar as suas próprias opiniões e de desafiar os métodos existentes.**

Lida com a incerteza*



Esta é uma medida de até que ponto o candidato é produtivo quando as funções e situações não estão claramente definidas.

É provável que você permaneça produtivo ao lidar com ambiguidade em sua função.

- **Tente aprender a se sentir mais confortável com a incerteza no ambiente de trabalho. Ela sempre oferece novas oportunidades de inovação e crescimento. Ao enfrentar ambiguidade e incerteza, faça uma lista de maneiras possíveis de inovar e crescer.**
- **Monitore quando sua preferência natural por regras e sistemas definidos pode tornar as coisas mais difíceis para você durante momentos de incerteza. Quando houver uma ambiguidade de curto prazo ou falta de clareza imediata, listar seus recursos fora do trabalho que ajudem a equilibrá-lo durante períodos de mudanças significativas.**

Controla as emoções*



Esta é uma medida de até que ponto o candidato mantém as emoções negativas sob controle.

Você pode frustrar-se mais facilmente em situações desafiadoras e, às vezes, pode achar difícil esconder esses sentimentos dos outros.

- **Considere usar algumas estratégias para ajudar a controlar suas emoções. Por exemplo, se alguém disse algo que deixou você nervoso, conte mentalmente até 10 antes de responder. Reserve um tempo para reorganizar as ideias e expresse-se sem demonstrar suas emoções.**
- **Seria útil reservar um tempo para refletir sobre como você controla suas emoções. Tente desenvolver uma mentalidade mais positiva. A forma como você vê uma situação geralmente determina como você a aborda. Em vez de acreditar que os problemas só acontecem com você, pense no que pode fazer para responder de forma positiva.**

Esforça-se para realizar*



Esta é uma medida de até que ponto o candidato estabelece metas exigentes e faz um determinado esforço para alcançá-las ou superá-las.

É provável que você defina metas razoavelmente exigentes, mas ainda assim alcançáveis, e que se esforce ao máximo para concluí-las.

- **Após esclarecer suas metas e identificar os desafios, concentre-se na execução do seu trabalho. Certifique-se de ter tempo para alcançar suas metas mais difíceis. Reserve algum tempo na sua agenda para lidar com as metas mais difíceis.**
- **Tente aumentar o número de metas desafiadoras que estabelece para si mesmo, em vez de não se arriscar. Identificar metas desafiadoras mostrará às outras pessoas que você está comprometido com sua função e interessado em progredir em sua carreira.**

Melhora o próprio desempenho*



Esta é uma medida de até que ponto o candidato busca oportunidades de desenvolvimento para melhorar seu próprio desempenho.

Você pode colocar pouca ênfase na melhoria de seu desempenho e pode perder oportunidades importantes de desenvolvimento.

- **Embora você possa naturalmente buscar evitar riscos ao vivenciar uma nova experiência, entenda que aprender exige assumir algum risco. Procure oportunidades que envolvam assumir pequenos riscos inicialmente e, então, passe para oportunidades de aprendizagem maiores.**
- **Pense na carreira futura e na sua função atual. O que você gostaria de desenvolver e o que é necessário para isso? Seja persistente nos desafios para obter os benefícios das oportunidades de aprendizagem.**