

# Servicio al cliente a nivel de ingreso. Comercio minorista y Centro de atención 7.1 (América)

## Informe de candidatos

### Nombre de la persona que se postula:

Sample Report

### Descargo de responsabilidad

La información incluida en estas páginas es de naturaleza confidencial y está destinada únicamente a las personas a las que pertenece o a otras personas autorizadas.

No debe basarse en la información del informe como alternativa a la asesoría de un profesional debidamente calificado. Si tiene alguna pregunta específica sobre cualquier aspecto en particular, debe consultar con una persona profesional debidamente calificada.

### Instrucciones

Este informe está diseñado para brindarle información acerca de sus fortalezas y debilidades relativas en las competencias que son importantes para lograr el éxito en este tipo de trabajo. Además, el informe proporciona valiosos consejos para el trabajo y sugerencias que le ayudarán a sobresalir en el lugar de trabajo.

La calificación que reciba describe cómo fueron sus respuestas en comparación con nuestra base de datos de respuestas de personas como usted. La evaluación que tomó ha sido validada científicamente durante 30 años de recolección y análisis de datos estadísticos. Las personas que califican más alto en las dimensiones tienden a tener mejor desempeño en el trabajo en las áreas clave detalladas en el informe.

Los consejos para el desarrollo que usted reciba pretenden ayudarlo a mejorar sus habilidades en cada competencia específica. Todos nosotros, independientemente de nuestras calificaciones, podemos mejorar nuestro desempeño laboral si seguimos las soluciones para el desarrollo adecuadas y nos concentramos de manera estratégica en áreas que podrían necesitar mejora. Un compromiso hacia la mejora personal significa iniciativa y planificación para el desarrollo, que son importantes para el desempeño laboral. Procure utilizar esta retroalimentación para formular planes para el desarrollo específicos que se relacionen con sus metas y objetivos laborales. No intente hacer todo a la vez, porque el desarrollo personal no se da de un día para el otro. Si califica en la "Zona roja", esta podría ser un área en la que desearía concentrar sus esfuerzos para el desarrollo. Incluso si obtiene una buena calificación, sigue siendo importante que use los consejos para el desarrollo con el fin de aprovechar su fortaleza en esta competencia.

## Enfoque en el cliente

3

Este es un medidor de la tendencia a demostrar entusiasmo constante al interactuar con clientes. Este rasgo se caracteriza por disculparse con sinceridad por los inconvenientes, ser paciente, tolerar a clientes groseros con calma y buscar información o productos para los clientes.

**Usted tiene más probabilidades que otras personas que se postulan de sentir fastidio ante las peticiones de los clientes. Usted podría tender a discutir con los clientes si no están de acuerdo con usted. Es posible que trabaje más lento que sus colegas al procesar las transacciones de los clientes y encontrar información para ellos.**

- **Salude a los clientes con una sonrisa.**
- **Maneje los asuntos de los clientes con rapidez y eficiencia.**
- **Ábrase, sea amigable y acepte a los clientes.**
- **Tómese el tiempo extra para ayudar a los clientes a encontrar información o productos que no estén disponibles inmediatamente.**
- **Actúe con calma en todo momento ante clientes groseros o irritados.**
- **Evite discutir con clientes y hacer comentarios negativos.**
- **Si un cliente se molesta, intente calmarlo ofreciéndole distintas opciones.**
- **Mantenga un estilo de vestuario y una apariencia de acuerdo con la imagen y los valores de la organización.**
- **No maldiga ni utilice lenguaje inadecuado cerca de los clientes.**

## Comprende a los demás\*

5

Este elemento mide el grado en el que la persona que se postula observa y analiza el comportamiento para comprender las reacciones y las perspectivas de las demás personas.

**Es probable que intente entender el comportamiento de los demás y demostrar que es consciente de los puntos de vista de otras personas.**

- **Al interactuar con alguien en una situación difícil, preste atención a los comportamientos que la persona manifiesta. Piense en cómo la situación que la persona enfrenta resulta en su comportamiento. Demuestre que entiende; escuche lo que la otra persona tiene para decir.**
- **Cuando busque comprender el comportamiento de otra persona, intente pensar en una situación similar que haya experimentado en el pasado y en cómo reaccionó a ella. Si no logra recordar una experiencia similar, está bien simplemente escuchar y decir que intenta comprender.**

## Escucha de manera eficaz\*



Este elemento mide el grado en el que la persona que se postula escucha de manera paciente y con atención.

**Usted tiene inclinación por escuchar a los demás con interrupciones. Intenta entender el punto de vista de los demás antes de formar una opinión.**

- **Busque a un compañero de trabajo que lo ha visto en una situación en la que tuvo que escuchar a otros y pídale su opinión acerca de las tendencias de escucha que notó. ¿Hubo momentos en los que interrumpió a la otra persona, interpuso sus propias ideas demasiado rápido, terminó las oraciones de los demás o, en general, dominó la conversación? Piense en cómo les demostró a otras personas que estaba escuchando.**
- **Practique escuchar a otras personas. Intente no interrumpir a las personas cuando hablan. Espere a que hayan terminado antes de formar una opinión. Cuando practique técnicas nuevas, preste mucha atención a cómo reaccionan los demás. ¿Parece que responden de manera positiva o parece que usted tiene un impacto negativo? Considere qué está haciendo bien y qué podría mejorar, y enfóquese en esos comportamientos.**

## Demuestra cortesía\*



Este elemento mide el grado en que la persona que se postula es paciente, educada y respetuosa.

**Usted podría dejar pasar oportunidades de tratar a los demás con el máximo respeto.**

- **Pida opiniones de los demás. Esté consciente de su tono de voz y del lenguaje que utiliza. Pregúnteles a sus colegas o a la gerencia/supervisión si consideran que es amable y qué podría cambiar para ser más cortés.**
- **Ábrase, sea amigable y acepte a quienes sean diferentes a usted. Recuerde que las amistades van y vienen, pero las enemistades se acumulan. Evite las relaciones de enemistad, ofender a la gente y culpar a otras personas de las consecuencias. Puede que necesite a esas personas en el futuro.**

## Mantiene buenas relaciones laborales\*



Este elemento mide el grado en el que la persona que se postula se esfuerza por cultivar buenas relaciones con las demás personas.

**Puede no darles mucho valor a sus relaciones de trabajo y puede ser menos probable que actúe de maneras que fortalezcan esas relaciones con el tiempo.**

- **Intente entablar una relación más personal con sus colegas. Tómese tiempo para conversar sobre temas no relacionados con el trabajo. Tome nota de lo que le ayudó a entablar esas relaciones y siga usando esos comportamientos cuando cree nuevas conexiones.**
- **Busque oportunidades para ayudar a sus colegas, aunque sea en tareas pequeñas. Permita que le devuelvan el favor y le ayuden aunque no lo necesite. Siga ofreciendo su ayuda a diferentes colegas tanto dentro como fuera de su equipo y aproveche esas relaciones cuando corresponda.**

## Causa una impresión positiva\*



Este elemento mide el grado en que la persona que se postula maneja su propio comportamiento para crear una impresión positiva.

**Puede no preocuparse tanto por su apariencia ante los demás y preferir presentarse tal y como es.**

- **Vístase de acuerdo a la situación. Fíjese en la forma de vestir de quienes le rodean e intente mantener un estilo de vestuario y una apariencia que iguale o supere el de la imagen de su empresa.**
- **Sea amable con todos. Tenga cuidado de no tratar a los demás de forma distinta porque piense que son menos importantes que usted. Parte de influir en la impresión que causa en los demás consiste en ser siempre amable y sincero en sus interacciones.**

## Se adapta a los cambios\*



Este elemento mide el grado en el que la persona que se postula acepta y se adapta a los cambios sin dificultades.

**Es probable que adapte su actitud en función de las necesidades cambiantes, pero que dude al enfrentarse a un cambio más grande.**

- **Forme nuevas expectativas.** Ahora habrán cambiado algunas de las expectativas que tenía de usted o que otros tenían de usted. Intente discernir cuáles son las nuevas expectativas y cómo puede afectar eso a las expectativas que tenía para usted. Si es capaz de pensar con positivismo sobre el cumplimiento de nuevas expectativas, la transición de la resistencia a la aceptación del cambio le resultará más sencilla.
- **Mantenga la mente abierta cuando se presentan los cambios.** Escuche los motivos del cambio para poder comprender por qué es necesario. No tema dar sus propias opiniones y desafíe los métodos existentes.

## Lidia con la incertidumbre\*



Este elemento mide el grado en que la persona que se postula es productiva cuando las funciones y las situaciones no están definidas claramente.

**Es probable que mantenga la productividad ante ambigüedades en su función.**

- **Intente aprender a sentir mayor comodidad con la incertidumbre en el entorno laboral.** A menudo ofrece nuevas oportunidades de innovación y crecimiento. Cuando afronte ambigüedades o incertidumbres, haga una lista de las posibles maneras de innovar y crecer.
- **Observe cuándo sus preferencias naturales por las normas y los sistemas definidos pueden causarle dificultades en momentos de incertidumbre.** Cuando haya ambigüedades a corto plazo o falta de claridad inmediata, haga una lista de los recursos que tiene fuera del trabajo para ayudarle a sentirse en equilibrio en épocas de cambios importantes.

## Controla las emociones\*



Este elemento mide el grado en que la persona que se postula mantiene las emociones negativas bajo control.

**Puede que se frustre en situaciones desafiantes y le sea difícil esconder estas emociones de otras personas en ciertos momentos.**

- **Considere hacer uso de algunas estrategias para gestionar sus emociones. Por ejemplo, si alguien ha dicho algo que lo hizo enfadar, tómese un tiempo interno para calmarse. Cuente internamente hasta 10 antes de responder. Tómese el tiempo de reunir sus pensamientos y expresarse sin mostrar emociones.**
- **Sería útil dedicar un tiempo a reflexionar acerca de cómo gestiona las emociones. Intente desarrollar una actitud más positiva. La forma en que usted considera una situación a menudo determina su forma de abordarla. En lugar de pensar que las cosas difíciles solo le suceden a usted, piense en lo que puede hacer para responder de manera positiva.**

## Se esfuerza por alcanzar logros\*



Este elemento mide el grado en el que la persona que se postula establece metas exigentes y hace un firme esfuerzo por cumplirlas o superarlas.

**Es probable que establezca objetivos algo exigentes, pero que se pueden cumplir, y que dedique el esfuerzo necesario para cumplirlos.**

- **Después de aclarar los objetivos e identificar los desafíos, céntrese en la ejecución de su trabajo. Asegúrese de tener tiempo para lograr los objetivos más difíciles. Reserve tiempo en su agenda para abordar los objetivos más difíciles.**
- **Intente aumentar el número de objetivos complicados que se pone a sí mismo, en lugar de ir a lo seguro. Establecer objetivos complicados demostrará a los demás que está comprometido con su puesto e interesado en avanzar en su carrera profesional.**

## Mejora su propio rendimiento\*



Este elemento mide el grado en que la persona que se postula busca oportunidades de desarrollo para mejorar su propio rendimiento.

**Usted podría poner poco énfasis en mejorar su propio rendimiento y perder oportunidades importantes de desarrollo.**

- Aunque por naturaleza trate de evitar asumir riesgos al adquirir experiencia, tenga en cuenta que aprender conlleva algo de riesgo. Al principio, busque oportunidades que impliquen asumir pequeños riesgos y, luego, pase a mayores oportunidades de aprendizaje.
- Piense en el futuro de su carrera profesional y en su puesto actual. ¿Qué quiere desarrollar y qué necesita para llegar a ello? Sea persistente cuando se enfrente a tales retos para aprovechar las oportunidades de aprendizaje.