

Atendimento ao cliente - varejo e central de atendimento de nível básico 7.1 (Américas) - relatório detalhado

Nome do candidato:

Sample Report



Percentil: 11%

✘ Não recomendado

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.

Foco no cliente

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.



O candidato apresenta maior probabilidade do que os outros de se irritar com solicitações de clientes. Pode ter a tendência a discutir com clientes se eles não concordarem com ele. É provável que o candidato leve muito tempo para processar transações e encontrar informações para os 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.



É provável que este candidato tente compreender o comportamento dos outros e demonstre consciência sobre os pontos de vista das pessoas.

Ouve com eficácia*

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



Este candidato tende a ouvir os outros com mínima interrupção. Tenta compreender o ponto de vista dos outros antes de formar uma opinião.

Demonstra cortesia*

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



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

Mantém boas relações de trabalho*

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



Este candidato 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.

Cria uma impressão positiva*

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



É possível que este candidato não se preocupe com a impressão que causa nos outros, preferindo apresentar-se como é.

Adapta-se a mudanças*

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



É mais provável que este candidato adapte sua abordagem à medida que as demandas mudam; no entanto, pode apresentar alguma resistência a mudanças maiores ou mais frequentes.

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 este candidato permaneça produtivo ao lidar com ambiguidade em sua função.

Controla as emoções*

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



Este candidato pode se frustrar mais facilmente em situações desafiadoras e pode achar difícil esconder esses sentimentos dos outros.

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 este candidato estabeleça metas razoavelmente exigentes, mas possíveis. Provavelmente demonstra um bom nível de esforço, mas tende a concentrar-se nas metas mais possíveis de alcançar.

Melhora o próprio desempenho*

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



Este candidato pode colocar pouca ênfase na melhoria de seu próprio desempenho e tem maior probabilidade de ignorar oportunidades de desenvolvimento.