

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

Informe detallado

Nombre de la persona que se postula:

Sample Report



Percentil: 11%

 No recomendado

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 es confidencial y el propósito de su contenido es asistir en la predicción del comportamiento laboral de una persona que se postula. Tenga en cuenta que los componentes de la evaluación incluidos en este informe de solución no son todos de igual importancia. Algunos de los componentes son medidas generalizadas del comportamiento, mientras que otros poseen un enfoque más estrecho. Las competencias marcadas con un asterisco (*) corresponden a medidas de comportamientos estrechos. Aunque estos comportamientos son importantes para la calificación global, no tienen tanto peso cuando se los compara con otros componentes de esta solución. Según la investigación que realizamos, esta distribución del peso de los componentes es la mejor manera de predecir el desempeño laboral. Si desea más información acerca de este informe (incluida la calificación) o de otros productos de SHL, contacte a su representante de cuenta.

Enfoque en el cliente

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.



La persona que se postula tiene más probabilidades que las demás personas que se postulan de actuar con fastidio ante las peticiones de los clientes. Podría ser propensa a discutir con los clientes si está en desacuerdo. Es probable que la persona que se postula tarde mucho en procesar las transacciones de los clientes y encontrar información para ellos.

Comprende a los demás*

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 este candidato procure comprender el comportamiento de los demás y demuestre cierta percepción de los puntos de vista de otros.

Escucha de manera eficaz*

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



Este candidato tiene inclinación por escuchar a los demás con interrupciones mínimas. Procura comprender los puntos de vista de los demás antes de formarse una opinión.

Demuestra cortesía*

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



Este candidato podría dejar pasar la oportunidad de tratar a los demás con el máximo respeto.

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.



Esta persona que se postula podría no darles mucha importancia a sus relaciones de trabajo y podría tener menos probabilidades de actuar de maneras que las fortalezcan con el tiempo.

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.



Este candidato podría no preocuparse tanto por su apariencia ante los demás y preferir presentarse tal y como es.

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.



Esta persona que se postula es más propensa a adaptar su actitud en función de las necesidades cambiantes; sin embargo, podría mostrar cierta resistencia a cambios grandes o más frecuentes.

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 esta persona que se postula mantenga su productividad ante ambigüedades en su función.

Controla las emociones*

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



Esta persona que se postula podría sentir frustración en situaciones difíciles con mayor facilidad y podría serle difícil ocultar este sentimiento a los demás.

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 este candidato establezca objetivos algo exigentes pero que se pueden cumplir. Es probable que muestre el esfuerzo adecuado, pero que tienda a centrarse en los objetivos más fáciles de cumplir.

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.



Este candidato podría poner poco énfasis en mejorar su propio rendimiento y ser más propenso a dejar escapar oportunidades de desarrollo.