

Atendimento ao cliente - varejo e central de atendimento de nível básico 7.1 (Américas) - guia de entrevista

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

Este guia fornece aos entrevistadores um conjunto padrão de perguntas que podem ser usadas para uma avaliação mais profunda de competências do candidato que são importantes. Junto com as perguntas da entrevista, você encontrará instruções sobre a melhor forma de conduzir a entrevista, perguntas de aprofundamento para ajudar a facilitar as conversas e um guia de classificação para ajudar a avaliar cada resposta.

Este relatório é confidencial e seu conteúdo destina-se a auxiliar na previsão do comportamento de 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.

Prepare-se para a entrevista:

Para realizar uma entrevista eficaz, é necessária uma preparação adequada. É importante concluir o seguinte antes de entrevistar um candidato:

- Familiarize-se com as competências associadas à função e escolha uma ou duas perguntas de cada competência para fazer ao entrevistado.
- Revise a inscrição ou o currículo do candidato e faça anotações sobre quaisquer problemas que você possa precisar abordar. Alguns exemplos de possíveis problemas são períodos sem emprego ou permanência em um cargo por menos de um ano.

Saudações e apresentação:

Agora você está pronto para conhecer o candidato. Ao cumprimentar o candidato, apresente-se e forneça algumas informações sobre você. Explique a finalidade da entrevista, por exemplo: "A finalidade desta entrevista é determinar se os seus interesses e qualificações estão aderentes à posição." Forneça ao entrevistado uma visão geral resumida da estrutura da entrevista para que ele saiba o que esperar. Aqui estão algumas dicas para estruturar a entrevista:

- Faça anotações. Isso facilitará a avaliação posterior dos candidatos sem que você esqueça detalhes específicos.
- Diga ao candidato/a que haverá tempo ao final da entrevista para perguntas que ele/ela possa ter.
- Ao final da entrevista, conte ao candidato sobre a empresa e o trabalho específico para o qual ele/ela está se candidatando.

Faça perguntas baseadas em competências:

Agora você está pronto para começar a fazer as perguntas. Comece com perguntas sobre a inscrição ou o currículo do entrevistado. Pergunte sobre o histórico anterior de trabalho ou qualquer possível problema que observou no currículo. Ao terminar essas perguntas, passe para a parte estruturada da entrevista e faça perguntas associadas às competências da função. Estimule o candidato a dar uma resposta completa fazendo perguntas de aprofundamento da Situação, Comportamento e Resultado.

Encerre a entrevista:

Quando todas as perguntas forem feitas, será necessário encerrar a entrevista. Forneça detalhes específicos ao candidato/a, como obrigações do cargo, horário de trabalho, remuneração e informações sobre a empresa. Venda a posição e a empresa ao candidato enfatizando a adequação à função, fontes para satisfação no trabalho e oportunidades de crescimento. Finalmente, encerre a entrevista agradecendo ao candidato por seu tempo e informando um prazo para o processo de seleção.

Classifique o candidato:

A última etapa é avaliar o candidato. Algumas dicas para ajudar você a realizar uma boa avaliação:

- Revise suas anotações.
- Determine as classificações para o candidato/a em cada competência, além de uma classificação geral usando escalas.
- Dê sua recomendação final.

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.

Descreva a situação em que você lidou da forma mais eficaz com um cliente insatisfeito.

- Situação:** Qual foi a situação? Como você descobriu que o cliente estava insatisfeito?
- Comportamento:** Como você respondeu ao cliente?
- Resultado:** Qual foi a reação do cliente? O que aconteceu com o cliente depois daquela situação?

Às vezes as pessoas não entendem o que estamos tentando dizer a elas, então precisamos repetir o que dissemos ou devemos tentar explicar de uma maneira diferente. Fale sobre a ocasião mais difícil em que você teve de tentar explicar alguma coisa para alguém.

- Situação:** O que você estava tentando explicar? Quais obstáculos você enfrentou em suas comunicações?
- Comportamento:** Como você superou esses obstáculos?
- Resultado:** Como as pessoas responderam a você? Qual foi o resultado da situação?

Pode ser difícil lidar com interrupções e solicitações de ajuda quando você tem muito o que fazer no trabalho. Conte-me sobre um momento em que você estava sob grande pressão e um cliente ou colega pediu a sua ajuda.

- Situação:** Qual era a origem da pressão de tempo? Que tipo de ajuda a outra pessoa precisava?
- Comportamento:** Qual foi a sua resposta?
- Resultado:** Como a situação foi resolvida?

<p>Abaixo da média</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Não atende às necessidades mais básicas do cliente; não se esforça para satisfazer as necessidades do cliente; não demonstra interesse em atender o cliente.</p> <p>Não responde às necessidades e às preocupações do cliente em tempo hábil; recusa-se a ajudar os outros, independentemente de quão ocupado esteja; responde lentamente e sem um senso de urgência quando um cliente tem uma necessidade imediata; ignora feedback dos clientes relacionados a produtos e serviços; não busca feedback dos clientes.</p> <p>Evita ajudar os outros; age com mau humor e hostilidade quando precisa ajudar os outros; desafia ou confronta clientes difíceis, escalando ainda mais a hostilidade.</p> <p>Age de forma irritada ao lidar com um cliente insatisfeito; não se desculpa ou procura maneiras de resolver o problema.</p> <p>Trabalha para vender somente produtos e serviços; não incorpora as necessidades dos clientes nos produtos e serviços disponíveis; usa sempre a mesma abordagem para todos os clientes; não tenta buscar soluções de acordo com as necessidades do cliente.</p> <p>Raramente busca maneiras de melhorar o nível de satisfação do cliente.</p>
<p>Na média</p>	<p>3</p>	<p>Satisfaz as expectativas do cliente atendendo às solicitações.</p> <p>Responde rapidamente a necessidades, preocupações e solicitações do cliente após serem identificadas.</p> <p>Explora maneiras de aumentar a satisfação do cliente (geralmente no que se refere à transação atual).</p> <p>Enfatiza a necessidade de fornecer um bom atendimento ao cliente e ajudar os outros.</p> <p>Desculpa-se com o cliente e lida com o problema atual, mas não vai além para satisfazer o cliente.</p> <p>Esforça-se para satisfazer as necessidades do cliente.</p>
<p>Acima da média</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Vai muito além do que é esperado para servir aos clientes; demonstra forte comprometimento com o atendimento ao cliente; pessoalmente, vai muito além dos deveres da função.</p> <p>Antecipa e lida com necessidades de curto e longo prazo do cliente, além de problemas potenciais; esforça-se para entender e tratar as necessidades e desejos de clientes e dos demais; busca feedback dos clientes sobre produtos e serviços.</p> <p>É educado e amigável, mesmo ao lidar com um cliente difícil.</p> <p>Desculpa-se sinceramente ao lidar com um cliente insatisfeito e faz o que for necessário para fazer a pessoa feliz.</p> <p>Incorpora as necessidades e as solicitações dos clientes aos serviços e produtos; trabalha com os clientes para explorar a melhor forma de atender às necessidades deles, mesmo que isso signifique não fazer uma venda.</p> <p>Explora ativamente maneiras de melhorar a satisfação do cliente e a experiência geral com a empresa.</p>

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.

Conte-me uma situação em que você mudou seus planos levando em consideração os pontos de vista de outras pessoas.

- Situação:** Quais eram seus planos originais? Por que era importante considerar o ponto de vista de outras pessoas?
- Comportamento:** O que você fez para considerar o ponto de vista de outras pessoas? Como você mudou seu plano?
- Resultado:** Como todos se sentiram sobre o plano modificado?

Conte-me sobre um momento em que você teve que pensar sobre uma situação a partir da perspectiva de outra pessoa.

- Situação:** Qual foi a situação? Quem era a outra pessoa?
- Comportamento:** Como você abordou a mudança de perspectiva?
- Resultado:** O que aconteceu depois que você considerou a situação a partir da perspectiva da outra pessoa?

<p>Abaixo da média</p>	<p>1 2</p>	<p>Teve dificuldade de entender porque a pessoa se comportou de determinada maneira. Não conseguiu ver uma situação pela perspectiva de outra pessoa.</p>
<p>Na média</p>	<p>3</p>	<p>Teve algum insight sobre porque a pessoa se comportou de determinada maneira. Quase sempre conseguiu ver a maior parte da situação como a outra pessoa viu.</p>
<p>Acima da média</p>	<p>4 5</p>	<p>Compreendeu por que a pessoa se comportou de determinada maneira. Conseguiu ver precisamente a situação a partir de outro ponto de vista.</p>

Ouve com eficácia*



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

Conte-me uma ocasião em que você ouviu alguém sem interromper.

Situação: Quem era a outra pessoa? O que a pessoa estava falando para você?

Comportamento: Como você mostrou à pessoa que estava prestando atenção?

Resultado: Como está seu relacionamento com essa pessoa agora?

Conte-me sobre um momento em que você evitou formular uma resposta até a outra pessoa terminar de pedir um conselho.

Situação: Sobre o que a outra pessoa estava pedindo conselho?

Comportamento: Como você evitou formular sua opinião até ouvir tudo o que a pessoa tinha a dizer?

Resultado: Como sua opinião foi recebida?

<p>Abaixo da média</p>	<p>1 2</p>	<p>Expressou opiniões antes de ouvir tudo o que as pessoas tinham a dizer, preferiu ser a pessoa que falava.</p>
<p>Na média</p>	<p>3</p>	<p>Começou a oferecer uma opinião antes de ouvir todos os fatos, gostou de falar mais.</p>
<p>Acima da média</p>	<p>4 5</p>	<p>Evitou dar uma opinião até ouvir todos os fatos. Gostou de ouvir tanto quanto ou mais do que de falar.</p>

Demonstra cortesia*



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

Conte-me sobre um momento em que você não conseguiu atender à expectativa de alguém, apesar de todos os seus esforços.

- Situação:** Quem era a pessoa e por quanto tempo você trabalhou com ela? Qual era a expectativa dela? Em que momento você soube que não seria capaz de atender à expectativa dela?
- Comportamento:** O que você fez quando percebeu que não poderia atender à expectativa dela?
- Resultado:** Como a situação afetou seu relacionamento com a pessoa? O que, se fosse o caso, você faria diferente da próxima vez que não conseguisse atender à expectativa de outra pessoa?

Conte-me sobre um momento em que você reagiu de forma construtiva a críticas recebidas de um cliente, supervisor ou professor.

- Situação:** Em que você estava trabalhando?
- Comportamento:** Qual foi a crítica e de quem partiu?
- Resultado:** O que você fez em resposta à crítica?

Abaixo da média	1	Não demonstrou paciência ou cortesia ao interagir com alguém com quem era difícil lidar.
	2	
Na média	3	Respondeu com paciência e cortesia a uma pessoa desafiadora, mas isso demandou muito esforço.
Acima da média	4	Respondeu da forma mais gentil e amigável a alguém difícil de agradar.
	5	

Mantém boas relações de trabalho*



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

Fale sobre uma ocasião em que você considerou difícil desenvolver e manter uma boa relação de trabalho com um par ou colega de trabalho.

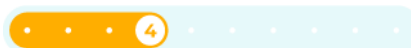
- Situação:** Qual foi a situação? Foi muito difícil trabalhar com essa pessoa?
- Comportamento:** Como você reagiu ao comportamento da outra pessoa? O que você fez para trabalhar com essa pessoa de forma eficiente?
- Resultado:** Qual foi o resultado?

Fale sobre uma ocasião em que você estabeleceu uma relação de trabalho eficaz com alguém.

- Situação:** Qual foi a natureza do relacionamento? Por que o relacionamento foi tão eficaz?
- Comportamento:** O que você fez para desenvolver e manter a relação com essa pessoa?
- Resultado:** Qual foi o resultado? Quais metas em comum essa relação permitiu que vocês atingissem?

Abaixo da média	1	Não buscou melhorar ou manter fortes relações com as pessoas no trabalho.
	2	
Na média	3	Manteve fortes relações com outras pessoas no grupo imediato de trabalho.
Acima da média	4	Criou fortes relacionamentos de trabalho dentro e fora do grupo imediato de trabalho.
	5	

Cria uma impressão positiva*



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

Descreva um momento em que você demonstrou compostura e profissionalismo ao interagir com uma pessoa insatisfeita.

Situação: Qual foi a situação e com quem você interagiu?

Comportamento: Como você demonstrou compostura e profissionalismo?

Resultado: Qual foi o resultado?

Conte-me sobre a melhor conquista ou reconhecimento que você recebeu no trabalho ou na escola que demonstre o seu profissionalismo.

Situação: Qual foi o elogio ou reconhecimento que você recebeu? Qual foi sua conquista que mereceu o reconhecimento?

Comportamento: O que você fez que o ajudou a receber o elogio, a recompensa ou o reconhecimento?

Resultado: Qual foi o impacto desse reconhecimento em seu trabalho?

<p>Abaixo da média</p>	<p>1 2</p>	<p>Teve problemas para manter o profissionalismo em uma situação desafiadora.</p>
<p>Na média</p>	<p>3</p>	<p>Teve desempenho adequado quando desafiado, mas pode ter tido dificuldade de manter a compostura quando colocado em uma situação mais desafiadora.</p>
<p>Acima da média</p>	<p>4 5</p>	<p>Manteve o profissionalismo e a compostura, mesmo sob uma situação altamente desafiadora.</p>

Adapta-se a mudanças*



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

Conte-me sobre um momento em que você precisou mudar a forma como lidava com algo.

Situação: Qual foi a situação que precisou ser tratada de forma diferente?

Comportamento: O que você fez para ter a certeza de que mudou sua abordagem de forma eficaz?

Resultado: Qual foi o resultado da situação? Você obteve sucesso?

Conte-me sobre um momento em que você precisou lidar com uma mudança de planos inesperada de última hora.

Situação: Qual foi a situação?

Comportamento: Como você lidou com o desafio?

Resultado: Como você planeja aplicar o que aprendeu com essa situação?

<p>Abaixo da média</p>	<p>1 2</p>	<p>Sentiu-se pressionado quando foi solicitado a mudar a abordagem usual de trabalho.</p>
<p>Na média</p>	<p>3</p>	<p>Adaptou-se bem à mudança e manteve a produtividade no trabalho.</p>
<p>Acima da média</p>	<p>4 5</p>	<p>Sentiu-se estimulado pela mudança. Adaptou-se facilmente às mudanças no ambiente.</p>

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.

Fale sobre uma ocasião em que você teve de gerenciar algo novo que impediu que você confiasse em uma situação/procedimento passado.

Situação: Qual foi a situação?

Comportamento: O que você fez quando percebeu que não poderia confiar nos procedimentos usuais?

Resultado: Qual foi o resultado? Como você planeja aprender algo dessa situação?

Descreva uma situação recente em que você assumiu novas responsabilidades.

Situação: Qual foi a situação? Que tipo de novas responsabilidades você estava enfrentando?

Comportamento: Que ações específicas você realizou para lidar com as novas responsabilidades?

Resultado: Qual foi o resultado? Como isso afetou sua abordagem a todas as suas responsabilidades?

<p>Abaixo da média</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Sentiu-se desconfortável quando faltou informações claras.</p>
<p>Na média</p>	<p>3</p>	<p>Sentiu-se confortável quando faltou informações claras. Enxergou a incerteza com enfoque positivo.</p>
<p>Acima da média</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Considerou a incerteza no local de trabalho algo estimulante. Enxergou oportunidades em momentos de ambiguidade.</p>

Controla as emoções*



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

Conte-me sobre um momento estressante em que você manteve a compostura quando um obstáculo surgiu no seu caminho.

- Situação:** O que foi estressante na situação?
- Comportamento:** Que ações específicas você realizou para lidar com o obstáculo ou a limitação?
- Resultado:** Como essa experiência ajudou você em outras situações estressantes?

Descreva uma ocasião em que algo no trabalho o fez se sentir frustrado.

- Situação:** Qual foi a situação? Quem ou o que estava fazendo você se sentir frustrado?
- Comportamento:** Como você abordou seu trabalho na ocasião?
- Resultado:** Qual foi o resultado?

<p>Abaixo da média</p>	<p>1 2</p>	<p>Não foi capaz de controlar as emoções de forma eficiente em situações estressantes.</p>
<p>Na média</p>	<p>3</p>	<p>Controlou as emoções sob estresse, mas teve dificuldades de manter o mesmo nível de produtividade ou foco.</p>
<p>Acima da média</p>	<p>4 5</p>	<p>Reagiu com calma e confiança diante de uma crise. Não deixou as emoções afetarem a produtividade ou o foco.</p>

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.

Conte-me sobre seu objetivo de carreira mais importante.

Situação: Quando você definiu essa meta? Por que ela é tão importante para você?

Comportamento: O que você fez para tentar alcançar esse objetivo?

Resultado: Que progresso você teve?

Dê um exemplo da meta mais desafiadora que você definiu para si e como se saiu tentando alcançá-la.

Situação: Qual foi a situação? Qual era a meta?

Comportamento: O que você fez para alcançar a meta?

Resultado: Qual foi o resultado?

<p>Abaixo da média</p>	<p>1 2</p>	<p>Demonstrou poucas evidências de orientação para o sucesso. Pode ter despendido apenas o mínimo energia ou tempo para concluir um trabalho.</p>
<p>Na média</p>	<p>3</p>	<p>Esforçou-se o suficiente para alcançar metas.</p>
<p>Acima da média</p>	<p>4 5</p>	<p>Definiu e alcançou metas e persistiu com esforço extra.</p>

Melhora o próprio desempenho*



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

Conte-me sobre uma situação em que alguém deu feedback a você e como você respondeu.

- Situação:** Qual foi a situação?
- Comportamento:** Como você respondeu?
- Resultado:** Como isso afetou seu trabalho? Como você poderia saber?

Conte-me sobre um momento em que você se empenhou para aprender uma nova habilidade que achou que poderia ser útil.

- Situação:** Qual foi a habilidade? O que fez você querer aprender a nova habilidade?
- Comportamento:** Como você se saiu aprendendo a nova habilidade? Como você aplicou seu conhecimento?
- Resultado:** Quanto tempo você levou para aprender a nova habilidade? Qual foi o resultado? Você conseguiu aprender e usar a nova habilidade?

Abaixo da média	1	Demonstrou pouco desejo de aprender; apenas participou de atividades quando solicitado.
	2	
Na média	3	Demonstrou alguma vontade de aprender e tomou medidas para melhorar seu conhecimento ou habilidade.
Acima da média	4	Demonstrou alto nível de iniciativa para aprender e melhorar o desempenho.
	5	