

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

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

Esta guía proporciona a las personas encargadas de las entrevistas un conjunto estándar de preguntas que se pueden usar para evaluar las competencias importantes de quienes se postulan. Junto con las preguntas de la entrevista, encontrará instrucciones sobre cómo llevar a cabo la entrevista de la mejor manera, preguntas de sondeo para ayudar a facilitar las conversaciones y una guía de calificaciones para ayudarlo a calificar cada respuesta.

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.

Prepárese para la entrevista:

Para realizar una entrevista eficaz, necesita prepararse debidamente. Es importante completar lo siguiente antes de entrevistar a una persona que se postula:

- Familiarícese con las competencias asociadas al trabajo y elija una o dos preguntas de cada competencia para hacérselas a la persona que responde la entrevista.
- Revise la solicitud o currículum de la persona que se postula y tome nota de cualquier problema que necesite monitorear. Algunos ejemplos de problemas potenciales son períodos de desempleo o permanencia en un empleo por menos de un año.

Saludo y presentación:

Llegó el momento de conocer a la persona que se postula. Cuando salude a la persona que se postula, preséntese y cuénteles algunos antecedentes acerca de usted. Explique el objetivo de la entrevista, por ejemplo: "El objetivo de la entrevista es determinar si sus intereses y cualificaciones coinciden con las características del puesto". Explique brevemente a quien responde la estructura de la entrevista de manera que sepa qué esperar. A continuación le damos algunos consejos para estructurar la entrevista:

- Tome notas. Esto le facilitará evaluar a las personas que se postulen posteriormente sin olvidar detalles específicos.
- Dígale a la persona que se postula que al final de la entrevista tendrá tiempo para hacer cualquier pregunta que desee.
- Al final de la entrevista, cuénteles sobre la empresa y el empleo específico que está solicitando.

Haga preguntas en la entrevista basadas en las competencias:

Llegó el momento de empezar a hacer las preguntas. Comience con preguntas que tenga acerca de la solicitud o currículum de la persona que está entrevistando. Haga preguntas sobre sus antecedentes laborales o cualquier problema potencial que haya notado en el currículum. Una vez que haya terminado esta parte, pase a la sección estructurada de la entrevista y haga preguntas asociadas a las competencias para el puesto. Interrogue a la persona que se postula para que le dé respuestas completas preguntando aspectos sobre Situación, Comportamiento, Resultados.

Finalice la entrevista:

Cuando haya hecho todas las preguntas, finalice la entrevista. Proporcione a la persona que se postula información específica que incluya funciones del puesto, salario e información sobre la empresa. Venda el puesto y la empresa a quien se postula haciendo énfasis en la idoneidad del trabajo, fuentes para la satisfacción laboral y oportunidad de crecimiento. Por último, cierre la entrevista agradeciendo a la persona que se postula su tiempo y dele un plazo para el proceso de la solicitud.

Califique a la persona que se postula:

El último paso es evaluar a la persona que se postula. Estos son algunos consejos para ayudarlo a terminar una buena evaluación:

- Revise sus notas.
- Determine las calificaciones de la persona que se postula para cada competencia, así como una calificación general utilizando las escalas de calificación.
- Determine su recomendación final.

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.

Describa la situación en la que manejó con más eficacia a un cliente insatisfecho.

- Situación:** ¿Cuál era la situación? ¿Cómo se enteró de que el cliente no estaba feliz?
- Comportamiento:** ¿Cómo le respondió al cliente?
- Resultado:** ¿Cuál fue la reacción del cliente? ¿Qué sucedió con el cliente desde esa situación?

A veces la gente no entiende lo que tratamos de decirles, así que tenemos que repetir lo que dijimos o intentar explicarlo de otra manera. Hábleme sobre el momento más difícil que ha tenido al tratar de explicarle algo a alguien.

- Situación:** ¿Qué intentaba decirle? ¿Qué obstáculos enfrentó en sus comunicaciones?
- Comportamiento:** ¿Cómo superó esos obstáculos?
- Resultado:** ¿Cómo le respondió esa persona? ¿Cuál fue el resultado de la situación?

Puede ser difícil hacer frente a interrupciones y peticiones de ayuda cuando hay mucho que hacer en el trabajo. Cuénteme de una ocasión en la que sentía mucha presión y un cliente o colega le pidió ayuda.

- Situación:** ¿A qué se debía la presión de tiempo? ¿Qué tipo de ayuda necesitaba la otra persona?
- Comportamiento:** ¿Cuál fue la respuesta de usted?
- Resultado:** ¿Qué sucedió con esta situación?

<p>Por debajo del promedio</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>No satisface incluso las necesidades más básicas del cliente; no se esfuerza para satisfacer las necesidades del cliente; muestra desinterés en atender a los clientes.</p> <p>No puede responder a las necesidades e inquietudes del cliente de manera oportuna; se niega a ayudar a los demás, independientemente de si el trabajo está ajetreado; responde con lentitud y sin carácter de urgencia cuando un cliente viene con una necesidad apremiante; ignora la retroalimentación de los clientes en cuanto a los productos y servicios; no busca retroalimentación de los clientes.</p> <p>Evita ayudar a los demás; es una persona malhumorada o antipática cuando se le pide que ayude a los demás; desafia o confronta a clientes difíciles, lo que aumenta la hostilidad.</p> <p>Actúa con fastidio cuando trata con un cliente insatisfecho; no se disculpa ni busca formas de resolver un problema.</p> <p>Solo trabaja para vender productos y servicios; no incorpora las necesidades de los clientes a los productos y servicios disponibles; toma el mismo enfoque para todos los casos; no intenta encontrar soluciones según las necesidades de los clientes.</p> <p>Rara vez busca maneras de mejorar la satisfacción del cliente.</p>
<p>Promedio</p>	<p>3</p>	<p>Cumple las expectativas del cliente al satisfacer sus pedidos.</p> <p>Responde rápidamente a las necesidades, inquietudes y pedidos del cliente una vez que las identifica.</p> <p>Explora formas de aumentar la satisfacción del cliente (normalmente en lo relativo a la transacción actual).</p> <p>Hace hincapié en la necesidad de proporcionar un buen servicio al cliente y ayudar a los demás.</p> <p>Se disculpa con el cliente y lidia con el problema actual, pero no va más allá de sus obligaciones para satisfacer al cliente.</p> <p>Se esfuerza por satisfacer las necesidades del cliente.</p>
<p>Por encima del promedio</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Va mucho más allá de las expectativas normales para atender a los clientes; demuestra un sólido compromiso hacia el servicio al cliente; en lo personal va más allá de sus obligaciones.</p> <p>Prevé y aborda necesidades y problemas potenciales del cliente a corto y más largo plazo; se esfuerza por comprender y resolver las necesidades y los deseos de los clientes/otros; pide retroalimentación de los clientes sobre todos los productos y servicios.</p> <p>Es cortés y amigable incluso cuando trata con un cliente difícil.</p> <p>Se disculpa de forma sincera cuando lidia con un cliente insatisfecho y hace lo necesario para que la persona esté feliz.</p> <p>Incorpora las necesidades y los requisitos del cliente a los servicios y productos; trabaja con los clientes para explorar la mejor manera de satisfacer sus necesidades, incluso si esto significa no cerrar una venta.</p> <p>Explora activamente formas de mejorar la satisfacción al cliente y la experiencia general con la empresa.</p>

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.

Cuénteme de una situación en la que usted cambió sus planes al considerar las opiniones de otras personas.

- Situación:** ¿Cuáles eran sus planes originales? ¿Por qué era importante considerar el punto de vista de otras personas?
- Comportamiento:** ¿Qué hizo para considerar el punto de vista de otras personas? ¿Cómo cambió sus planes?
- Resultado:** ¿Cómo se sintieron todos ante el plan modificado?

Cuénteme de una vez en la que tuvo que pensar en una situación desde la perspectiva de otra persona.

- Situación:** ¿Cuál era la situación? ¿Quién era la otra persona?
- Comportamiento:** ¿Cómo hizo para cambiar su perspectiva?
- Resultado:** ¿Qué sucedió después de considerar la situación desde la perspectiva de la otra persona?

<p>Por debajo del promedio</p>	<p>1 2</p>	<p>Le resultó difícil comprender por qué alguien se comportaba de cierta manera; no pudo ver una situación desde la perspectiva de otra persona.</p>
<p>Promedio</p>	<p>3</p>	<p>Tenía cierta idea de por qué alguien se comportaba de cierta manera; principalmente pudo ver la situación como todos los demás la veían.</p>
<p>Por encima del promedio</p>	<p>4 5</p>	<p>Comprendió por qué alguien se comportaba de cierta manera; pudo ver con precisión la situación desde otro punto de vista.</p>

Escucha de manera eficaz*



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

Cuénteme de una vez en la que escuchó a alguien sin interrumpir.

- Situación:** ¿Quién era la otra persona? ¿Qué le decía esa persona?
- Comportamiento:** ¿Cómo le hizo saber a la persona que estaba poniendo atención?
- Resultado:** ¿Cómo es la relación con esa persona ahora?

Cuénteme de una vez en la que evitó formular una respuesta hasta que la otra persona había terminado de pedir consejo.

- Situación:** ¿Para qué pedía consejo la otra persona?
- Comportamiento:** ¿Cómo evitó formarse su opinión hasta haber escuchado todo lo que tenía que decir la otra persona?
- Resultado:** ¿Cómo se recibió su opinión?

<p>Por debajo del promedio</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Expresó opiniones antes de escuchar todo lo que tenían que decir los demás, prefirió ser quien hablara.</p>
<p>Promedio</p>	<p>3</p>	<p>Comenzó a ofrecer una opinión antes de escuchar todos los datos; le gustaba ser quien más hablara.</p>
<p>Por encima del promedio</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Se abstuvo de ofrecer una opinión hasta escuchar todos los datos; disfrutó al escuchar tanto o más que hablar.</p>

Demuestra cortesía*



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

Cuénteme de una vez en la que no pudo satisfacer las expectativas de alguien, a pesar de todos sus esfuerzos.

Situación: ¿Quién era la persona y cuánto tiempo había estado trabajando con esa persona? ¿Cuáles eran sus expectativas? ¿En qué punto supo que no podría satisfacer esas expectativas?

Comportamiento: ¿Qué hizo cuando se dio cuenta de que no podía cumplir la expectativa?

Resultado: ¿Cómo afectó la situación a su relación con esta persona? ¿Qué haría diferente la próxima vez que no pueda satisfacer las expectativas de otra persona?

Cuénteme de una vez en la que reaccionó de forma constructiva a críticas de un cliente, alguien de supervisión o docente.

Situación: ¿En qué estaba trabajando?

Comportamiento: ¿Cuál fue la crítica y quién la hizo?

Resultado: ¿Qué hizo usted como respuesta a la crítica?

<p>Por debajo del promedio</p>	<p>1 2</p>	<p>No mostró paciencia o cortesía al interactuar con alguien difícil de tratar.</p>
<p>Promedio</p>	<p>3</p>	<p>Respondió con paciencia y cortesía a una persona difícil, pero le tomó mucho esfuerzo lograrlo.</p>
<p>Por encima del promedio</p>	<p>4 5</p>	<p>Respondió de la manera más cortés y amigable a alguien difícil de complacer.</p>

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.

Cuénteme de una ocasión en la que le pareció difícil entablar y mantener una buena relación laboral con alguien con quien trabaja.

Situación: ¿Cuál era la situación? ¿En qué le resultó difícil trabajar con esta persona?

Comportamiento: ¿Cómo reaccionó ante el comportamiento de la otra persona? ¿Qué hizo para trabajar con esta persona de una manera eficaz?

Resultado: ¿Cómo resultó?

Cuénteme de una ocasión en la que usted entabló una relación laboral eficaz con alguien.

Situación: ¿De qué índole era la relación? ¿Por qué la relación fue tan eficaz?

Comportamiento: ¿Qué hizo para desarrollar y mantener la relación con esa persona?

Resultado: ¿Cómo resultó? ¿Qué metas comunes les permitió a ambos conseguir esta relación?

<p>Por debajo del promedio</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>No trataba de mejorar o mantener relaciones sólidas con otras personas en el trabajo.</p>
<p>Promedio</p>	<p>3</p>	<p>Mantén relaciones sólidas con personas de su grupo cercano de trabajo.</p>
<p>Por encima del promedio</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Entablaba relaciones de trabajo sólidas dentro y fuera del grupo cercano de trabajo.</p>

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.

Describa una vez en la que mostró compostura y profesionalismo al interactuar con alguien que no estaba conforme.

Situación: ¿Cuál era la situación y con quién interactuaba?

Comportamiento: ¿Cómo mostró la compostura y el profesionalismo?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado?

Describa el mejor elogio o reconocimiento que haya recibido en el trabajo o en la escuela que demuestre su profesionalismo.

Situación: ¿Cuál fue el cumplido o reconocimiento que recibió? ¿Qué logro le valió el reconocimiento?

Comportamiento: ¿Qué hizo para ganarse el elogio, la recompensa o el reconocimiento?

Resultado: ¿Qué impacto tuvo este reconocimiento en su trabajo?

Por debajo del promedio	1	Tuvo problemas para mantener el profesionalismo en una situación difícil.
	2	
Promedio	3	Se desempeñó de manera adecuada al verse desafiado pero podría haberle resultado difícil mantener la compostura en una situación más difícil.
Por encima del promedio	4	Mantuvo el profesionalismo y el aplomo, incluso en una situación sumamente difícil.
	5	

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.

Cuénteme de una ocasión en la que haya tenido que cambiar su manera de ocuparse de algo.

Situación: ¿Cuál era la situación de la que necesitó ocuparse de manera diferente?

Comportamiento: ¿Qué hizo para asegurarse de que cambió su enfoque de manera eficaz?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado? ¿Lo logró?

Cuénteme de una ocasión en la que tuvo que tratar con un cambio de planes de manera inesperada o con poco aviso.

Situación: ¿Cuál era la situación?

Comportamiento: ¿Cómo afrontó el desafío?

Resultado: ¿Cómo planea aplicar lo que aprendió de esta situación?

<p>Por debajo del promedio</p>	<p>1 2</p>	<p>Sintió presión cuando tuvo que cambiar su enfoque de trabajo habitual.</p>
<p>Promedio</p>	<p>3</p>	<p>Se adaptó bien al cambio y mantuvo productividad normal en el trabajo.</p>
<p>Por encima del promedio</p>	<p>4 5</p>	<p>El cambio le dio energía; se adaptó fácilmente a los cambios en el entorno.</p>

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.

Hábleme sobre un momento en el que haya tenido que administrar una situación nueva, en la que no haya podido basarse en procedimientos o situaciones anteriores.

Situación: ¿Cuál era la situación?

Comportamiento: ¿Qué hizo cuando se dio cuenta de que no podía basarse en los procedimientos habituales?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado? ¿Cómo planea aprender de esta situación?

Describa una situación reciente en la que usted asumió nuevas obligaciones.

Situación: ¿Cuál era la situación? ¿Con qué tipo de nuevas responsabilidades se encontró?

Comportamiento: ¿Qué medidas específicas tomó para afrontar las nuevas responsabilidades?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado? ¿En qué afectó a su enfoque en relación con todas sus responsabilidades?

<p>Por debajo del promedio</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Le incomodaba la falta de información clara.</p>
<p>Promedio</p>	<p>3</p>	<p>No le incomodaba la falta de información o que esta no fuera clara; veía la incertidumbre desde un ángulo positivo.</p>
<p>Por encima del promedio</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>La incertidumbre en el lugar de trabajo le parecía emocionante; veía oportunidades en tiempos de ambigüedad.</p>

Controla las emociones*



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

Cuénteme de una ocasión estresante en la que haya conservado la compostura cuando le pusieron un obstáculo en su camino.

- Situación:** ¿Qué era lo que le causaba estrés de la situación?
- Comportamiento:** ¿Qué medidas específicas tomó para afrontar el obstáculo o la restricción?
- Resultado:** ¿Cómo le ayudó esta experiencia en otras situaciones de estrés?

Describe una ocasión en la que algo en el trabajo hizo que sintiera frustración.

- Situación:** ¿Cuál era la situación? ¿Quién o qué le hizo sentir frustración?
- Comportamiento:** ¿Cómo abordó su trabajo en esa ocasión?
- Resultado:** ¿Cuál fue el resultado?

<p>Por debajo del promedio</p>	<p>1 2</p>	<p>No podía controlar eficazmente sus emociones en situaciones estresantes.</p>
<p>Promedio</p>	<p>3</p>	<p>Controlaba sus emociones cuando estaba bajo estrés pero batallaba para mantener el mismo nivel de productividad o concentración.</p>
<p>Por encima del promedio</p>	<p>4 5</p>	<p>Reaccionaba con tranquilidad y seguridad cuando afrontaba una crisis; no dejaba que sus emociones afectaran la productividad o la concentración.</p>

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.

Cuénteme de su objetivo profesional más importante.

Situación: ¿Cuándo fijó esta meta? ¿Por qué es tan importante para usted?

Comportamiento: ¿Qué ha hecho para tratar de lograr este objetivo?

Resultado: ¿Qué avances ha logrado?

Dígame un ejemplo de una de las metas más difíciles que se ha fijado y cómo hizo para tratar de alcanzarla.

Situación: ¿Cuál era la situación? ¿Cuál era la meta?

Comportamiento: ¿Qué hizo para alcanzarla?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado?

<p>Por debajo del promedio</p>	<p>1 2</p>	<p>Mostró pocas señales de motivación para lograr el éxito; puede haber dedicado muy poca energía o tiempo a terminar el trabajo.</p>
<p>Promedio</p>	<p>3</p>	<p>Dedicó el esfuerzo suficiente para lograr las metas.</p>
<p>Por encima del promedio</p>	<p>4 5</p>	<p>Determinó y logró objetivos difíciles y persistió con esfuerzo adicional.</p>

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.

Cuénteme de una vez en la que alguien le dio retroalimentación y usted respondió a esta.

Situación: ¿Cuál era la situación?

Comportamiento: ¿Cómo respondió?

Resultado: ¿De qué forma impactó esto en su trabajo? ¿Cómo pudo darse cuenta?

Cuénteme de una vez en la que se propuso aprender una nueva aptitud que pensó que podría serle de utilidad.

Situación: ¿Cuál era la aptitud? ¿Qué hizo querer aprender la nueva aptitud?

Comportamiento: ¿Cómo hizo para aprender la nueva aptitud? ¿Cómo aplicó lo que aprendió?

Resultado: ¿Cuánto tardó en aprender la nueva aptitud? ¿Cuál fue el resultado? ¿Pudo aprender y usar la nueva aptitud?

<p>Por debajo del promedio</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Demostró pocos deseos de aprender; solo participaba en actividades si se le exigía.</p>
<p>Promedio</p>	<p>3</p>	<p>Demostró cierto deseo de aprender y tomó medidas para mejorar conocimientos o aptitudes.</p>
<p>Por encima del promedio</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Demostró una gran medida de iniciativa por aprender y mejorar el desempeño.</p>