



Relatório Confidencial de "Coaching"

para

**Joao Silva**

Consultor Técnico

12/09/2006

Profiles Brasil

R. Padre Anchieta, 2310 - cj.41  
Curitiba PR, Parana 80 730-000  
(41) 3026-0888

Data do Padrão: 18/08/2006

## Introdução

O atendimento a clientes é atribuição de virtualmente todos os empregados. Ser capacitado a prestar atendimento eficientemente tem a ver com as Características Comportamentais do indivíduo, sua Capacitação Básica além de sua percepção (visão) no atendimento a clientes.

Este relatório reflete as respostas fornecidas por Joao Silva após concluir o assessment "Customer Service Perspective". Os resultados são apresentados nas cinco partes seguintes:

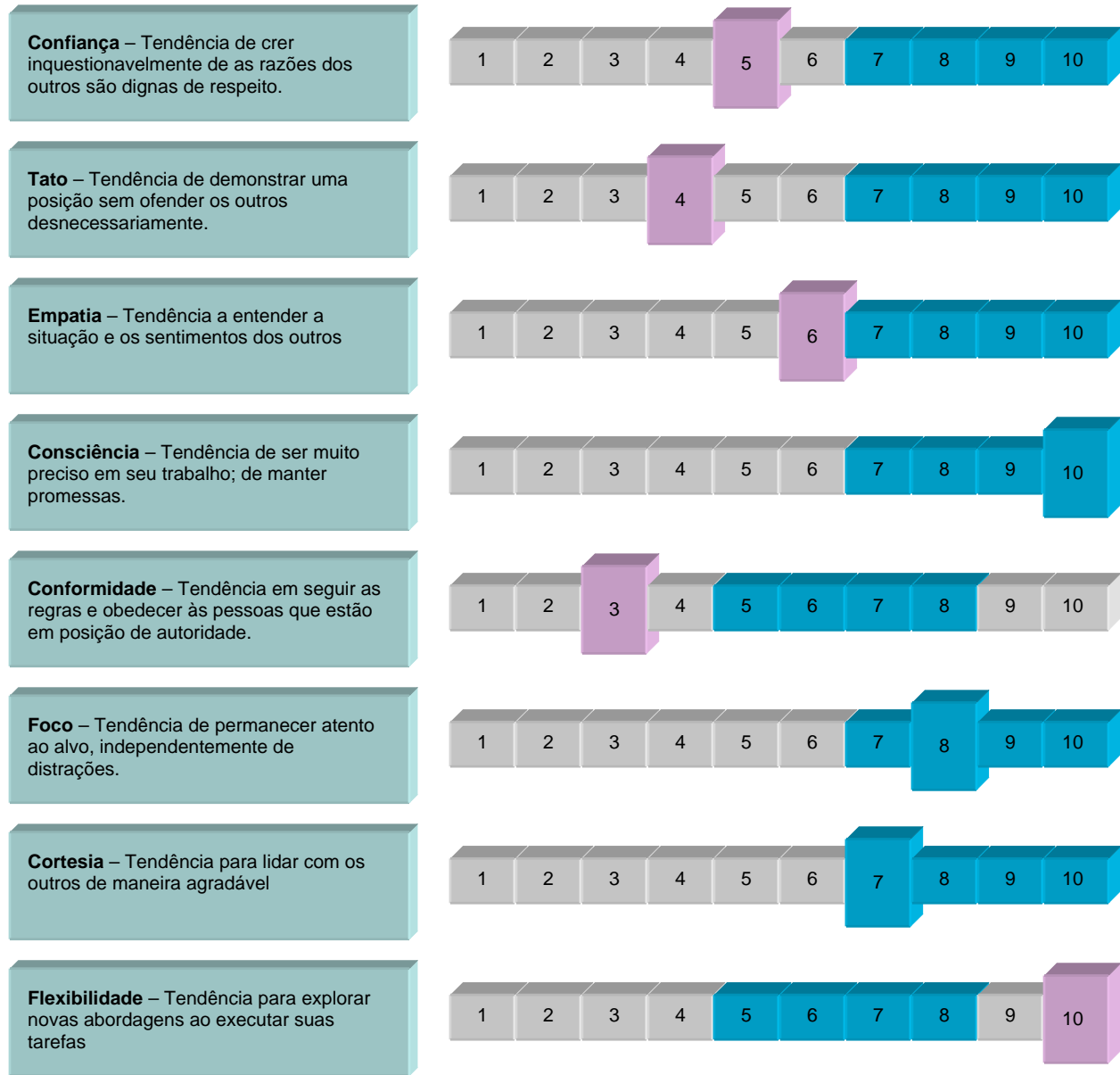
- **Características de Comportamento** - descreve oito características de comportamento, importantes fatores para o sucesso no atendimento a clientes.
- **Capacidades** - ampla visão das capacidades básicas relativas às habilidades numéricas e verbais.
- **Perspectiva de Serviços da Empresa** - avalia o nível de afinidade entre as perspectivas da pessoa no atendimento a clientes e o que é desejado pela empresa.
- **Considerações para o Desenvolvimento de Funcionários** - nas escalas onde Sr. Silva superou o "Job Match Pattern", são fornecidas sugestões para auxiliá-lo no seu desenvolvimento profissional.

Favor consultar o Guia do Usuário para informações adicionais sobre o uso desses resultados no trabalho com Joao.

Perspectiva de Atendimento a Clientes

Resumo das Características de Comportamento

O sombreado mais escuro representa o "Job Match Pattern" para a função de Consultor Técnico. O quadro maior indica sua pontuação.

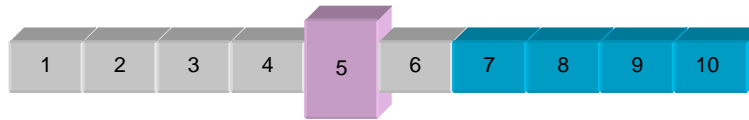


## Perspectiva de Atendimento a Clientes

### Características de Comportamento

#### Confiança

- Cauteloso
- Alerta
- Cético



- Não questiona
- Não crítico
- Otimista

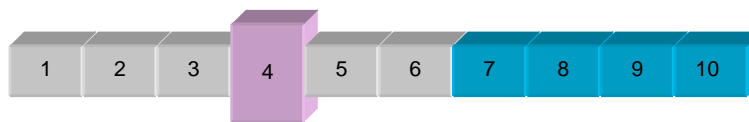
**Padrão 7-10 Pontuação 5**

#### Comentários sobre Confiança

Joao provavelmente quer acreditar que a maioria dos clientes são bastante confiáveis. Ele pode sentir dificuldade para confiar nos clientes sem uma boa prova, mas ele deve estar disponível para oferecer a eles o benefício da dúvida, a menos que haja fortes motivos para não fazê-lo. Em geral, sua atitude é de hesitação mas inspira confiança.

#### Tato

- Direto
- Óbvio
- Enérgico



- Discreto
- Diplomático
- Comedido

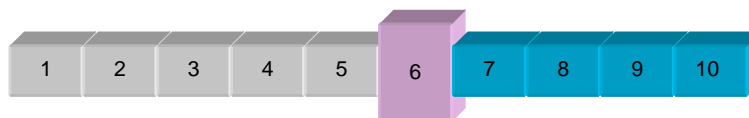
**Padrão 7-10 Pontuação 4**

#### Comentários sobre Tato

Ele pode ser descuidado, em relação aos sentimentos dos outros. Isto pode acontecer devido à falta de compreensão das necessidades de um cliente. Seja qual for a razão, ele pode frequentemente fazer comentários em um estilo menos cordial ou diplomático.

#### Empatia

- Imparcial
- Indiferente
- Distante



- Compreensivo
- Compassivo
- Sensível

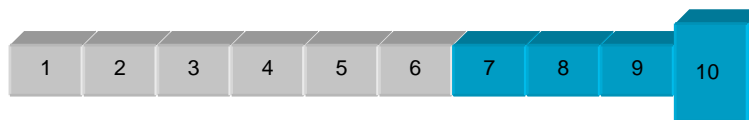
**Padrão 7-10 Pontuação 6**

#### Comentários sobre Empatia

Ocasionalmente, Joao pode ter empatia com as necessidades de um cliente, mas prefere evitar se envolver profundamente. Ele demonstra necessidade de ser considerado compassivo e gentil. Entretanto, ele pode resistir à tentação de demonstrar simpatia publicamente.

#### Consciência

- Impreciso
- Atitude Casual
- Indiferente



- Metuculoso
- Particular
- Responsável

**Padrão 7-10 Pontuação 10**

#### Comentários sobre Consciência

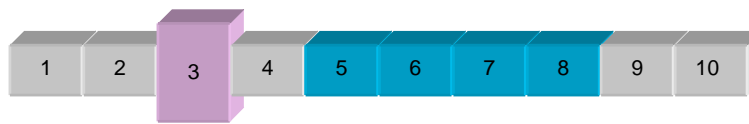
Joao provavelmente considera um compromisso como uma incontestável promessa ao cliente. Ele provavelmente não considerará a possibilidade de arrumar desculpas para fugir de sua responsabilidade, em relação ao compromisso estabelecido. Ele parece ser cuidadoso, bastante metuculoso e atento.

## Perspectiva de Atendimento a Clientes

### Características Comportamentais

#### Conformidade

- Inventivo
- Descomprometido
- Independente



- Tradicional
- Complacente
- Convencional

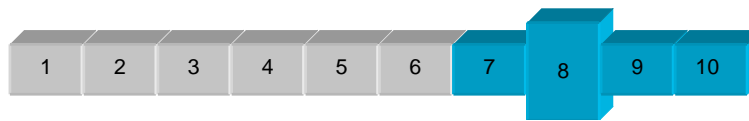
Padrão 5-8 Pontuação 3

#### Comentários sobre Conformidade

Joao pode questionar, ou mesmo ignorar regras e regulamentos devido à sua atitude não-convencional. Ele relata uma preferência por fazer as coisas da sua maneira, com pouca ou nenhuma restrição, mas pode mostrar disponibilidade para assumir uma atitude convencional, em algumas ocasiões.

#### Foco

- Que se distrai
- Preocupado
- Ineficiente



- Atento
- Decidido
- Eficiente

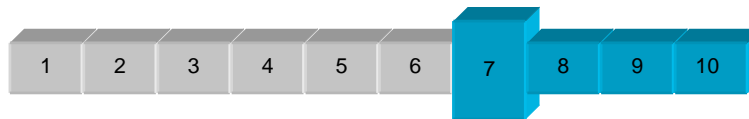
Padrão 7-10 Pontuação 8

#### Comentários sobre Foco

Joao demonstra um nível relativamente alto de concentração, quando lhe é dada a oportunidade. Apenas um ambiente excepcionalmente dispersivo deve fazê-lo desviar de seu foco. A vantagem é que seu foco não é tão forte a ponto de ser completamente inflexível. Assim, uma mudança de prioridades não deve atrapalhá-lo demais, se lhe for concedido o tempo para unir suas habilidades e tomar novos rumos.

#### Cortesia

- Entusiasmado
- Grosseiro
- Rude



- Educado
- Gentil
- Que possui boas maneiras

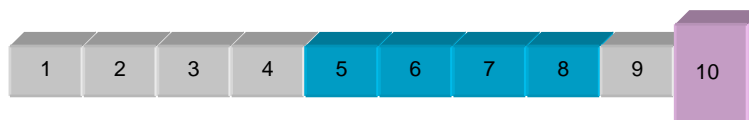
Padrão 7-10 Pontuação 7

#### Comentários sobre Cortesia

Joao aparenta ser bastante amigável de maneira geral. Ele gosta de conversar com qualquer pessoa e provavelmente se esforçará para falar com um cliente em um tom calmo e amigável. Ele está apto para evitar de entrar em discussões ou confrontos; é bem provável que ouvirá cuidadosamente às necessidades de um cliente e falará gentilmente.

#### Flexibilidade

- Intransigente
- Inflexível
- Cauteloso



- Adaptável
- Que concorda
- Aprecia novas abordagens

Padrão 5-8 Pontuação 10

#### Comentários sobre Flexibilidade

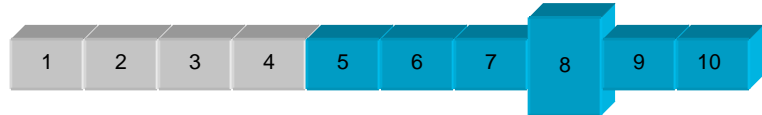
Ele está tão aberto a mudanças que os outros podem considerar um desafio acompanhá-lo, quando ele sugerir novas metodologias para a realização do trabalho. Ele aprecia a concepção de novas idéias, conceitos e métodos de aperfeiçoar a maneira de realizar as tarefas. Ele parece possuir uma atitude bastante inovadora.

## Perspectiva de Atendimento a Clientes

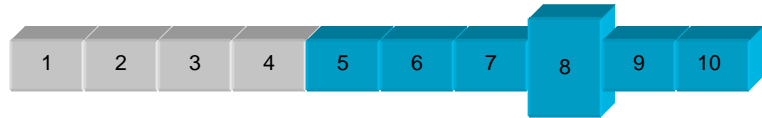
## Capacidades

A área sobreada representa o "Job Match Pattern" para a atuação de Consultor Técnico. O quadro maior indica o seu nível individual.

**Vocabulário** – Compreender o significado das palavras quando utilizadas nas frases.



**Numérico** – Compreender os conceitos matemáticos básicos e trabalhar com problemas numéricos.



## Perspectiva de Atendimento a Clientes

### Perspectiva de Serviços da Empresa

Quarenta e nove (49) perguntas relacionadas ao atendimento a clientes foram apresentadas a Joao. As respostas a estas perguntas sugerem sua perspectiva de atendimento a clientes. As respostas fornecidas pela empresa representam a perspectiva buscada e são comparadas com as respostas individuais fornecidas por Joao. **A pontuação indica o percentual de concordância entre suas respostas e o esperado pela empresa.**

**Percentual de  
Concordância**



**80%**

Considerando a perspectiva da empresa de oferecer um bom atendimento ao cliente e considerando a visão de Joao expressa em suas respostas, **as seguintes perspectivas estão em conflito. Algumas podem representar tópicos que exigem sua atenção.**

#### PERSPECTIVAS QUE ENTRAM EM CONFLITO

#### A RESPOSTA DELE

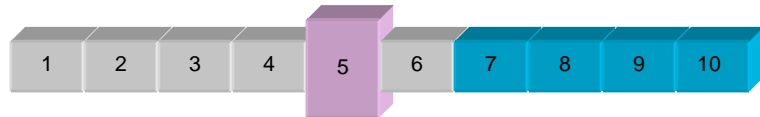
A resolução de problemas começa e acaba em mim.	Sim
Um cliente nunca é falante demais, devo deixá-lo falar o tempo que for necessário.	Não
Não consigo solucionar todos os problemas de um cliente, alguns têm de ser repassados a outras pessoas ou deixados de lado.	Sim
Os clientes não se importam com quantas pessoas têm que falar, desde que obtenham as respostas que desejam.	Sim
O meu trabalho é satisfazer os pedidos dos clientes, mesmo quando não os entendo, em vez de fazê-los perder tempo com perguntas.	Sim
As políticas do meu departamento são menos importantes do que aquilo que eu considero ser melhor para o cliente.	Não
Atender rapidamente aos clientes é o mais importante.	Não
É importante apresentar-me aos clientes como alguém que tem autoridade para resolver os seus problemas.	Sim
É importante ser capaz de tomar uma decisão com o cliente no momento, sem ter de consultar o meu superior.	Sim
Existem alguns clientes que pura e simplesmente não queremos.	Sim

## Perspectiva de Atendimento a Clientes

### Considerações para o Desenvolvimento dos Funcionários

O sobreado escuro representa o "Job Match Pattern" para a seleção de Consultor Técnico. Sr. Silva obteve um nível superior ao "Job Match Pattern" nas áreas listadas abaixo. Informações e comentários de "coaching" são fornecidos de modo a facilitar o trabalho juntamente a ele.

**Confiança** – Tendência de crer inquestionavelmente de as razões dos outros são dignas de respeito.

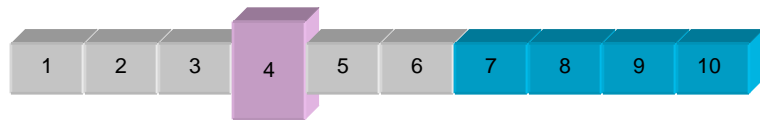


Padrão 7-10 Pontuação 5

#### Consideração para o Desenvolvimento de Funcionários

A indecisão que Joao pode sentir ao confiar nos motivos dos clientes pode ser causada por dificuldades ocasionais, em relação às suas necessidades. Empatia e confiança crescem com o treinamento motivacional, que cria um maior senso de orgulho no seu trabalho.

**Tato** – Tendência de demonstrar uma posição sem ofender os outros desnecessariamente.

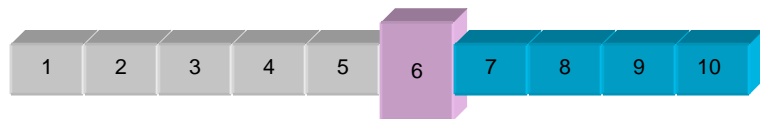


Padrão 7-10 Pontuação 4

#### Consideração para o Desenvolvimento de Funcionários

O treinamento sobre assertividade que enfatiza a diplomacia e a etiqueta pode auxiliar no desenvolvimento do que parece ser um ponto fraco na educação de Joao. Ele provavelmente tem consciência dos fundamentos básicos das habilidades sociais adequadas, mas sua motivação para colocar estas habilidades em prática pode ser um tópico relevante. Seguir um colega que adquiriu essa habilidade pode ser muito útil para ele.

**Empatia** – Tendência a entender a situação e os sentimentos dos outros



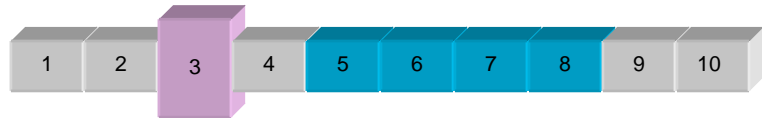
Padrão 7-10 Pontuação 6

#### Consideração para o Desenvolvimento de Funcionários

Joao alcançou uma pontuação média na escala de Empatia, que provavelmente refletirá um modo de pensar situacional. Em muitos casos, ele poderá expressar a empatia necessária para dar a um cliente a impressão de que ele está ativamente interessado em suas necessidades. Por outro lado, sua compaixão tem limites, que podem ser impelidos pelo estresse, por um momento agitado, ou um cliente irado. Algum nível de treinamento pode ser necessário para desenvolver seu nível de tolerância.

## Perspectiva de Atendimento a Clientes

**Conformidade** – Tendência em seguir as regras e obedecer às pessoas que estão em posição de autoridade.

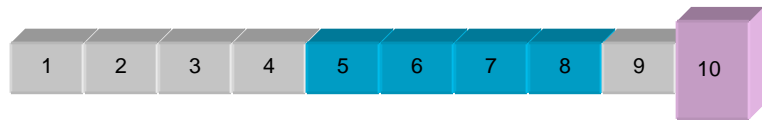


Padrão 5-8 Pontuação 3

### Consideração para o Desenvolvimento de Funcionários

Com um nível de convenções relativamente baixo, Joao pode achar alguns procedimentos difíceis de seguir, especialmente quando ele sentir que pode haver uma melhor maneira de realizar seu trabalho. Se seguir as regras se tornar um desafio persistente, pode ser necessária a reintegração às normas de seu departamento. Enfatize o sentimento de "pertencer", com a equipe e seus costumes.

**Flexibilidade** – Tendência para explorar novas abordagens ao executar suas tarefas



Padrão 5-8 Pontuação 10

### Consideração para o Desenvolvimento de Funcionários

Joao demonstra entusiasmo em relação às mudanças que pode algumas vezes afetar algumas preocupações que sejam mais relevantes para os seus objetivos imediatos. Um meio de redirecionar seu pensamento pode ser esclarecer as razões por trás do formato dos procedimentos presentes e tornar óbvia a necessidade de dar pequenos passos metódicos, quando confrontado com a necessidade de mudança.